جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

أثر المعوقات(المالية، التكنولوجية،الإدارية، القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية في المملكة العربية السعودية في منطقة تبوك

إعداد الطالبة
هنادي الجهني

إشراف
الدكتور حسين العزب

رسالة مقدمة إلـــى عمـــادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجـــــة
الماجستير قسم الإدارة العامة في الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2013

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة هنادي جهز الجهني الموسومة بـــ:

أثر المعوقات (المالية، التكنولوجية، الادارية، القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشآت الخدمية في المملكة العربية السعودية في منطقة تبوك

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **الادارة العامة.**

القسم: الادارة العامة.

	التوقيع	التاريخ	
د. حسين محمد العزب/		2013/5/15	مشرفاً ورئيسا
أ.د. نضال صالح الحوامدة		2013/5/15	عضواً
أ.د. خالد يوسف الزعبي		2013/5/15	عضواً
د. إياد طه الرواشدة		2013/5/15	عضواً

عميد الدراسات العليا

أ.د. عبدالفتاح خليفات

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm
مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهـــــــــــــــداء

إلى والديَ اللذين ربياني صغيراً و اعتنيا بي كبيراً ورافقني دعائهما في كـــل حركة وسكنة من حياتي.

إلى زوجي الذي هيأ لي أسباب الراحة وطلب العلم، إلى من كان سنداً لي بعد الله في كل صغيرةً وكبيرةً في حياتي

إلى كل من علمني وأنار شمعة علم في حياتي ، إلى الشموع التـــي تحتـــرق لتنير درب الآخرين.

هنادي الجهني

الشكر والتقدير

الحمد لله كما يليق بجلال وجه وعظيم سلطانه الذي أعانني على إكمال هــذه البحث أولاً وأخيراً.

وأنا أخطو خطواتي الأخيرة في دراستي العليا... لابد من وقفة نعــود إلــى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتي الكرام الذين قدموا لنا الكثير بــاذلين بذلك جهوداً كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد...

وقبل أن نمضي أقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة

إلى الذين مهدوا لي طريق العلم والمعرفة ...

إلى جميع أساتذتي الأفاضل.......

وأخص بالذكر :

سعادة عميد كلية إدارة الأعمال الدكتور : نضال الحوامدة.

سعادة رئيس قسم الإدارة العامة الدكتور : محمد المحاسنة.

سعادة الدكتور المشرف / حسين العزب.

سعادة الدكتور / خالد الزعبي.

سعادة الدكتور / خالد أبو الغنم.

هنادي الجهني

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر المعوقات(المالية، التكنولوجية، الإدارية، القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية في المملكة العربية السعودية في منطقة تبوك

هنادي الجهني

جامعة مؤتة/ 2013م

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر معوقات تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية في المملكة العربية السعودية منطقة تبوك، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (379) مبحوثا، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعيـــة(SPSS .16) لتحليـــل بيانات الاستبانة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

1. أن تصورات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تبنـــي الحكومـــة الالكترونيـــة جاءت بدرجة مرتفعة حول هذا البعد.
2. أن تصورات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الحكومـــة الالكترونيـــة، جاءت بدرجة متوسطة حول هذا البعد من الدراسة.
3. وجود أثر للمعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية)،في المتغيـــر التـــابع مستوى تبني الحكومة الالكترونية، وأن هذه المعوقات قد فسرت ما مقـــداره (68.5%) من التباين في مستوى تبني الحكومة الالكترونية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطبيق الحكومة الالكترونية وطرق معالجة معوقات تطبيقها في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية.

Abstract

The Effect of Financial, Technological, Administrative and Legal Obstacles in the Level of e-Government Adoption in the Service Facilities in the Kingdom of Saudi Arabia, Tabuk Province.

Hanadi Aljahney
Mu'tah University/ 2013

The purpose of this study is to identify the effect of the adoption of the e-government in the service facilities in the Kingdom of Saudi Arabia in Tabuk Province. To reach the objectives of this study, a survey was designed to collect data. The sample comprised of 379 people, and Statistical Product and Service Solution (SPSS) program was used to analyze the data. The study reached the following results:

1-The sample's perception of the obstacles of the adoption of the e-government came higher than the statistical dimension.

2-The sample's perception of the obstacles about level of applying e-government came average around the statistical dimension.

3- The financial, technological, administrative and legal obstacles significant affect the dependent variable in the adoption of the e-government, these obstacles explain about 68.5% in the difference in the level of adoption of the e-government .

The study recommends that more attention should be given to the application of the e-government and the ways of dealing with the obstacles that face that application in Tabuk Province in the Kingdom of Saudi Arabia.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1-1 مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة هائلة في مجال التقدم التكنولوجي والاتصالات، وبالنتيجة أصبح العالم قرية صغيرة، وفتح ذلك آفاقا جديدة بين البلدان تجاوزت الحدود الدولية، وساهم ذلك في تسهيل التعاملات الدولية، وتزايد اهتمام الدول بمفهوم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

واستجابة لذلك أصبحت كافة الدول تتسابق لاقتناء وتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بكافة مفاهيمها ومضامينها، ولكافة القطاعات التابعة للدولة، وأصبحت كافة الدول تولي هذا الموضوع الاهتمام المتزايد، فعلى سبيل المثال: على مستوى الدول المتقدمة نجد أن قانون الحكومة الالكترونية قد تم تطبيقه خلال العام 2002، وعلى مستوى الدول العربية هناك اهتمام متزايد في موضوع الحكومة الالكترونية وفي مقدمة هذه الدول مصر والأردن والإمارات العربية المتحدة وقطر والمملكة العربية السعودية (نجم،2008).

أصبحت الحكومة الالكترونية ووجودها من ضروريات العصر ومتطلباته لمواكبة التطورات التي يشهدها العالم، حيث فرض هذا المفهوم على الدول التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات، وأصبحت غالبية التعاملات تتم إلكترونيا وعبر القنوات الالكترونية المختلفة للدول، وأدى ذلك إلى دخول العصر الرقمي Digital age، وأصبح مقدار التقدم والتطور للدول يحكمه مقدار مواكبتها للتقدم التكنولوجي (السعدني،2007).

بل غدت مفاهيم الحكومة الالكترونية من متطلبات العصر للمواطنين حيث أن التعاملات الالكترونية تؤدي إلى توفير الوقت والجهد والمال على المواطن وسرعة إنجاز معاملات المواطنين دون عناء مراجعة الدوائر التابعة للدولة، فيستطيع المواطن إتمام معاملاته وهو جالس أمام شاشة الحاسوب في منزله.

وبالنسبة للدولة فإن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية يوفر الوقت اللازم لإنجاز معاملات المواطنين، فلا يضطر المواطن مراجعة الدوائر الحكومية التابعة للدولة، وهذا يؤدي إلى تخفيف عبء العمل على موظفي الدولة وبكافة القطاعات، ويزيد من نسبة الدقة في ألإجراءات، ويقلل من الأخطاء، ويوفر العديد من التكاليف المالية التي ترهق موازنات الدولة والمرتبطة بالمعاملات الورقية،(النجار،2008).

ولإنجاح مفهوم الحكومة الالكترونية لا بد من الاهتمام بالمواقع الالكترونية، وأن يكون تصميمها بشكل مميز وجذاب، وأن تمتاز بسرعة الاستجابة لمتطلبات المواطنين، وأن تتوفر كافة المعلومات المطلوبة وبكافة تفاصيلها، كما يجب أن يراعى عند تصميم الموقع الالكتروني سهولة الاتصال دون مشاكل، وسهول الانتقال عبر محركات البحث، وأن يتوفر عنصر الأمان والثقة في هذه المواقع حفاظا على خصوصية وسرية المواطن (ياسين، 2005:أ).

ولا بد من تجاوز المعوقات الإدارية حيث أن نجاح الحكومة الالكترونية يحتاج إلى كوادر فنية مدربة قادرة على تطبيق مفاهيم التكنولوجيا، وحل مشاكل المواطنين إن وجدت أثناء استخدام المواقع الالكترونية التابعة للدولة، ولابد أيضا من تجاوز المعوقات التكنولوجية لها من أثر واضح في عملية نجاح الحكومة الالكترونية حيث أن تطبيقها يحتاج لمتطلبات تكنولوجية ويحتاج إلى بنية تحتية متقدمة في مجال التكنولوجيا وتوفر شبكات الانترنت.

2.1 مشكلة الدراسة

يعتبر موضوع الحكومة الالكترونية وتطبيقها من المواضيع الهامة، وأصبحت كافة الدول تتسابق لتطبيق هذا المفهوم، لارتباطه بتوفير الوقت والجهد والمال، وتسهيل معاملات المواطنين القاطنين داخل حدود الدولة أو خارجها، كما أن ذلك أصبح من المتطلبات الهامة والضرورية في التعاملات الدولية.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع من الناحية العملية جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على موضوع الحكومة الالكترونية وأهم المعوقات المرتبطة بتطبيقها من

حيث المعوقات المالية، والتكنولوجية،والإدارية، والقانونيـــة فـــي مـــستوى تبنـــي الحكومة الالكترونية في المنشأة الخدمية المملكة العربية السعودية / منطقة تبوك.

تأتي هذه الدراسة في وقت أصبح فيه التعامل الالكتروني هو الأساس عالميا، ودخلت مفاهيم إلكترونية حديثة لا بد من مواكبتها وتطبيقها، وبالرغم من ذلك هناك فجوة كبيرة بين الدول المتقدمة والنامية في مجال الخدمات الالكترونيـــة، حيـــث أن العديد من الدول المتقدمة أصبحت تطبق الحكومة ألالكترونية بشكل كامل، في حـــين أن الدول النامية ما زالت متأخرة في التطبيق نظرا للعديد من المعوقات التي تحول دون ذلك، في ظل أصبح التعامل ألالكتروني هو الأساس في التعـــاملات، وعلـــى كافة المحاور داخل الدول، وأصبح متطلبا أساسيا، فلذلك لا بد من الوقـــوف علـــى حيثيات هذا الموضوع الهام، وأن يكون محور اهتمام البـــاحثين والدارســـين، لأن الدول العربية ما زالت متأخرة في هذا الموضوع مقارنة مع دول العالم.

والمملكة العربية السعودية من الدول التي لديها اهتمامات في تبنـــي مفـــاهيم التكنولوجيا، والاتصالات الحديثة، والتعـــاملات ألالكترونيـــة بمـــا فيهـــا الحكومـــة ألالكترونية وشرعت العديد من القوانين والتشريعات التي تحكم هذه العملية وأســـس عملها داخل المملكة، لكن ما زال هناك العديد من المعوقات التي تقف حـــائلا أمـــام تطور وتقدم الحكومة ألالكترونية داخل المملكة. لذا جاءت هـــذه الدراســـة، لتلقـــي الضوء على أهم المعوقات التي تؤثر في مستوى تبني الحكومة ألالكترونيـــة فـــي المنشاة الخدمية الحكومية في منطقة تبوك، للوقوف عليها والعمـــل علـــى تلافيهـــا لتسهيل عملية تطبيق الحكومة ألالكترونية في هذه المنطقة.

3.1 أهمية الدراسة

بالرغم من أهمية الحكومة ألالكترونية وأثرها الايجابي على كافة مناحي الحياة المختلفة، إلا أن تطبيقها في الدول العربية ما زال متأخرا على الرغم مـــن أن بنـــاء مفاهيم الحكومة ألالكترونية أصبح في ظل المتغيـــرات العالميـــة مـــن المتطلبـــات الأساسية للمواطنين، لكونها توفر الوقت والجهد والمال وإنجاز المعاملات بـــسرعة ودقة وشفافية.

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول أحد المواضيع المعاصرة الهامة، وهو من المواضيع الحديثة فيما يتعلق بالحكومة ألالكترونية ومعوقات تطبيقها، كما أن المملكة العربية السعودية من الدول التي تسعى بشكل دائم لمواكبة التطورات التقنية وثورة الاتصالات والمعلومات التي يشهدها العالم، لذا فإن هذه الدراسة تستمد أهميتها من كونها تلقي الضوء على أهم المعوقات التي تؤثر في مستوى تبني الحكومة ألالكترونية في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية والوقوف على أهم هذه المعوقات للتطبيق، وكذلك تحديد مستوى تطبيق عناصر الحكومة ألالكترونية.

4.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف على أثر المعوقات المالية،والتكنولوجية،والإدارية، والقانونية في مستوى تبني الحكومة ألالكترونية في منطقة تبوك.
2. التعرف على مستوى تبني الحكومة ألالكترونية في منطقة تبوك.
3. تقديم التوصيات والمقترحات لمتخذي القرار في المملكة العربية السعودية حول موضوع الحكومة ألالكترونية، ومعوقاتها في منطقة تبوك والوقوف على نقاط القوة، للعمل على تعزيزها وتحديد نقاط الضعف لتلافيها.
4. تزويد المكتبة العربية بإطار نظري متكامل حول مفهوم الحكومة ألالكترونية وواقع ذلك في الدول العالمية والعربية.

5.1 أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية :

السؤال الأول: ما هي تصورات المديرين العاملين في المنشأة الخدمية السعودية في منطقة تبوك لمستوى معوقات تبني الحكومة الالكترونية (المالية،والتكنولوجية، والإدارية، والقانونية).

السؤال الثاني: ما هي تصورات المديرين العاملين في المنشأة الخدمية السعودية في المملكة العربية السعودية منطقة تبوك لمستوى تبني الحكومة ألالكترونية ؟

6.1 فرضيات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى تصورات المبحوثين للمعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية،والقانونية) في مستوى تبني الحكومة ألالكترونية في منطقة تبوك.

الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى تصورات المبحوثين للمعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية،والقانونية) في مستوى تبني الحكومة ألالكترونية بعد تصميم الموقع في منطقة تبوك.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية،والقانونية) في مستوى تبني الحكومة ألالكترونية بعد الأمن في منطقة تبوك.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية،والقانونية) في مستوى تبني الحكومة ألالكترونية بعد المعلومات في منطقة تبوك.

7.1 التعريفات الإجرائية

المعوقات المالية : تتمثل بالمقدرة المالية للحكومة على تحمل تكاليف تطبيق الحكومة ألالكترونية، حيث أن تطبيقها يحتاج إلى مبالغ طائلة من حيث تكاليف البنية التحتية، تكاليف شراء الأجهزة، تكاليف تدريب العاملين على أنظمة الحكومة ألالكترونية وتطبيقاتها (Petrers. 2001).

المعوقات التكنولوجية : عدم توفر البنية التحتية من حيث توفر شبكات الانترنــت، وشبكات المعلومات يشكل معوقــا مــن معوقــات تطبيــق الحكومــة ألالكترونيــة (Seifert,2002).

المعوقات الإدارية :

إذا لم يتوفر داخل المنظمة هيكل تنظيمي واضح، ومهام واضحة وإجراءات عمل، وأدلة سياسات، وإجراءات ســيحول ذلــك دون تطبيــق مفهــوم الحكومــة ألالكترونية، كما أن تطبيق الحكومة ألالكترونية يتطلــب كــوادر بــشرية مدربــة ومؤهلة، لتفعيل النظام، والوقوف علــى مــشاكله لتلبيــة احتياجــات المــواطنين (ايهاب،2007).

المعوقات القانونية :

عدم وجود تشريع مناسب وقــانون عــصري يتماشــى مــع التطــورات التكنولوجية يشكل عائقا لتطبيق الحكومة ألالكترونية (عبدالفتاح،2006).

الحكومة الإلكترونية:

تعرف بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفــة علــى تــوفير الخــدمات الحكومية ألالكترونية التقليدية للمواطنين، وإتمام المعاملات إلكترونيا عبــر شــبكة الإنترنت بسرعة ودقة (العبود،2003).

الموقع ألالكتروني

عبارة عن موقع يتم تصميمه إلكترونيا بحيث يحتوي علــى مجموعــة مــن العناصر المرتبطة مع بعضها ويتوفر داخل الموقع المعلومات الكاملة عن الشركة أو الدائرة (احمد،2009)

الأمان

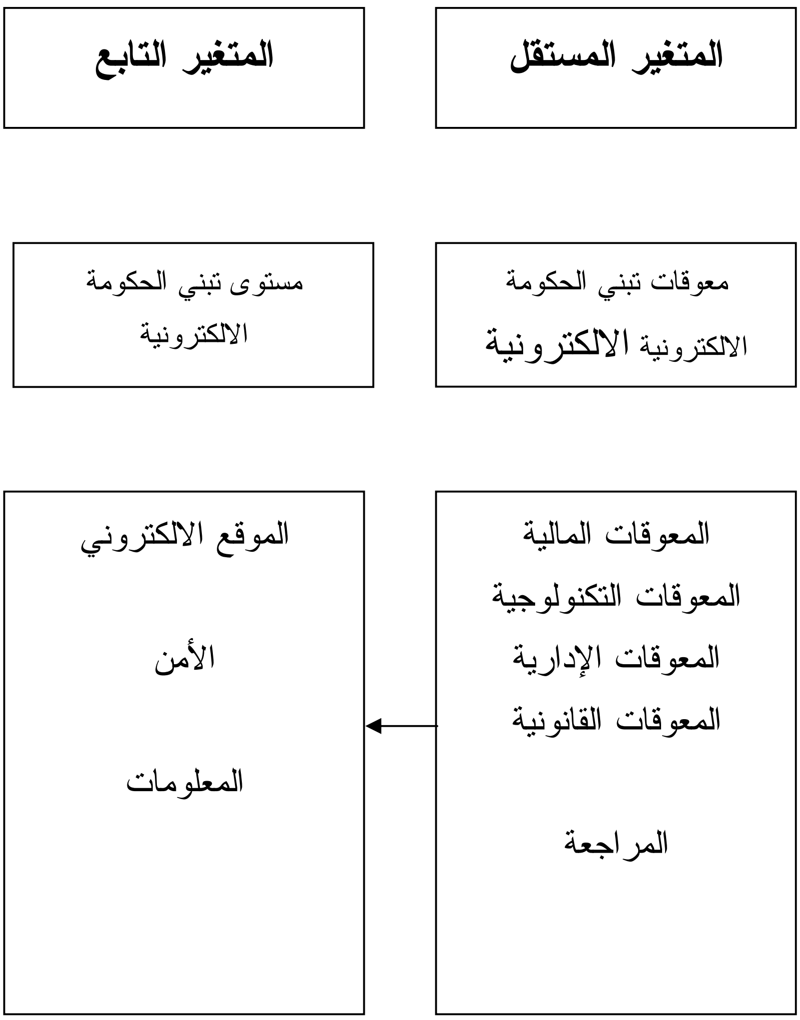
المقدرة والوسائل اللازمة للحفــاظ علــى خــصوصية مــستخدم الموقــع الالكتروني، ووضع كافة الإجراءات التي تحمي هذه الخصوصية، وتحــافظ علــى أسرار المستخدم (Wang ,2005).

المعلومات

القدرة على إعطاء معلومات كاملة للمستخدم عبر الموقع الالكتروني، لإتمام الخدمة المطلوبة بكل دقة ودون انقطاع وعلى مدار اليوم بشكل كامل دون إغلاق للموقع الإلكتروني (Ramayha,2003).

8-1 **نموذج الدراسة :**

تم بناء نموذج الدراسة ليتوافق مع أهداف الدراسة وأسئلتها وفرضياتها وحسب النموذج الآتي :



الشكل رقم (1)

نموذج الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الاطار النظري:

مفهوم الحكومة الالكترونية

تمثل الحكومة الالكترونية أسلوبا جديدا لتقديم الخدمات للمـــواطنين بدقـــة وفعالية لتخفيض الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون للحصول علـــى الخدمات الحكومية، وبذلك تتعدد المفاهيم المعبرة عن مفهوم الحكومة الالكترونية نظراً لتعدد المجالات التي تتعلق بالتعاملات الالكترونية، وهناك العديد من الألفـــاظ الشائعة للإشارة إلى مفهوم الحكومة الالكترونية، فهناك مفهوم الإدارة الالكترونيـــة، وهناك مفهوم الحكومة الرقمية، ومهما اختلفت هذه المسميات فهي تشير إلى مفهـــوم واحد وهو تقديم الخدمات للمواطنين من قبل الحكومة الالكترونيا دون الحاجة إلـــى مراجعة دوائر الدولة (جلوريا، 2005).

وفيما يلي بعض المفاهيم والتي تعبر عن ذلك :

1. الحكومة الالكترونية،هي استخدام شبكات الانترنت لتبادل المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين الالكترونيا، بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة المطلوبة أي وقت عبر المواقع الالكترونية الخاصة بالحكومة والدوائر التابعة لها. (علي،2006)
2. الحكومة الالكترونية،هي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من هذا التقدم التكنولوجي الذي شهده العالم في الآونة الأخيرة لتحسين أسلوب تقديم الخدمات الحكومية ومواكبة هذه التطورات.(نجم،2008)
3. الحكومة الالكترونية، تشمل التنسيق بين مؤسسات الدولة المختلفة لتسهيل تبادل المعاملات والمعلومات وتقديمها للمواطنين الكترونيا بكفاءة وفعالية (أرسلان، 2005)
4. الحكومة الالكترونية،تعنى تغيير أسلوب تقديم الخدمة من أسلوب الروتين والبيروقراطية إلى تعامل الكتروني يمكن من خلاله حصول المواطن على الخدمات

والمعلومات المطلوبة بسهولة ويسر عبر شبكات الانترنت بما يوفر الكثير من الجهد والمال على المواطنين. (طارق،2004)

بناءً على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها :

تفعيل واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأداء الخدمات المقدمة للمواطنين من المؤسسات الحكومية عبر شبكات الانترنت بكل سهولة ويسر، وتحويل التعاملات التقليدية إلى صيغة الكترونية مناسبة ضمن إطار تشريعي مناسب يضمن حقوق المواطنين والحكومة.

أهداف الحكومة الالكترونية

تتعدد الأهداف من تطبيق الحكومة الالكترونية ولكن تسعى جميعها إلى تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الالكترونية لتوفير الوقت والجهد والمال،وتخفيض البيروقراطية في أداء الأعمال الحكومية ، ويمكن تحديد أهداف الحكومة الالكترونية بما يلي: (الزعبي،2001)

أ. تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ودقيقة ومنخفضة التكاليف وتقليل المراجعات من قبل المواطنين للمؤسسات الحكومية.

ب. تطبيق الحكومة الالكترونية يساهم في تحقيق حاجات المجتمع بطريقة مميزة وسهلة عن طريق تبسيط الاجراءات والحد من المتطلبات الروتينية.

ج. تقليل تكلفة تأدية الخدمة الحكومية، حيث أن تقديم الخدمات الالكترونيا أقل من تكاليف تقديمها بالطرق التقليدية، بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية.

د. زيادة فعالية وكفاءة أداء الأعمال الحكومية.

ه. تحسين نوعية الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.(عرب،2007).

و. تحقيق الشفافية والعدالة في التعامل، خاصة وأن التعامل الالكتروني لا يحتاج الى احتكاك المواطن مع موظفي الحكومة.

ان مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات الى اعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهاما بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة. والحكومات الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات

لمباشرة اعمالها. وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي .(شاهين، 2005).

متطلبات تنفيذ الحكومة الالكترونية

يوجد العديد من المتطلبات لبناء الحكومة الالكترونية ومن أهمها:

أولا : تقييم الوضع القائم قبل الانتقال إلى تطبيق البيئة الالكترونية، وفي هذه المرحلة يتم وضع آليات للعمل للانتقال من الوضع التقليدي إلى الالكتروني، وهذا يتطلب حصر شامل لكافة الإجراءات التقليدية وتوفير كافة المعلومات ليتم تحويلها الكترونيا لسهولة الوصول إليها من المواطنين، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير كافة المعلومات المتعلقة بمواطنيها عبر شبكات الانترنت. حيث لا بد من وجود سياسية واضحة المعالم يتم بموجبها تقديم كافة الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية .(درويش،2003)

ثانيا: توفير بيئة قانونية وتنظيميه مناسبة، حيث أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود بالطرق التقليدية تتحول إلى تعاملات عبر وسائل الدفع الالكترونية المتعددة في حال بناء الحكومة الالكترونية، بما في ذلك دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة تتم بصورة مباشرة عبر الانترنت، مما يتطلب قانون وتشريعات تضمن التعامل الآمن عبر مواقع الحكومة الالكترونية، فالعلاقات فيما بين الجهات الحكومية والإفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات الخطية (الخواجه،2007).

وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية.. الخ من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، وليس أي ورق وإنما في الغالب نماذج حكومية وليست آية كتابة وإنما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانونيا (فهد،2009).

ثالثا: تهيئة المواطنين وتوعيتهم، فبناء المجتمعات وتوعيتهم بالتحول الالكتروني يتطلب عقد دورات وحملات توعية متكاملة عبر وسائل الاتصال المختلفة ليتمكنوا من استخدام بوابات الحكومة الالكترونية، مما يؤدي إلى إنشاء وسيط تفاعلي عبر شبكات الانترنت لتحقيق التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها

وبين المواطنين، بحيث يتم توفير كافة المعلومات المطلوبة بشكل مباشر. (سعيد،2008)

رابعا: يحتاج بناء حكومة إلكترونية إلى تمويل كبير وإعادة هيكلة لبعض المؤسسات الحكومية، وشراء برمجيات ومعدات ونفقات الدورات التدريبية للعاملين وحملات التوعية للمواطنين (جبر،2002).

خامسا: توحيد أنظمة المعلومات الحكومية لتسهيل الوصول إليها وعدم تكرار بعض العمليات المتداخلة بما في ذلك: الأنظمة المالية، والمشتريات، و الموارد البشرية،وخدمات البريد(الجنيدي،2006).

سادسا: هيكلة المعلومات بما يتيح سهولة عمليات البحث والاسترجاع وتبادل المعلومات بطريقة فعالة.

سابعا: تهيئة الكوادر البشرية العاملة في القطاع الحكومي لهذا التغيير، وإلحاقهم بدورات تدريبية ليكونوا قادرين على القيام بالمهام المطلوبة في ظل التحول للتعامل الالكتروني(السريجي،2002).

ثامنا: التنسيق والربط بين الهيئات والأعمال الحكومية لتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والإجراءات الحكومية المختلفة.

فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية

يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية العديد من المزايا والفوائد نذكر منها:(الصيرفي، 2006)

1. رفع مستوى الأداء الحكومي،انسياب المعلومات الالكترونيا يمتاز بالدقة والموضوعية مما يساهم في تحيسن الاداء للخدمات المقدمة للمواطنين مقارنة بالطرق التقليدية.
2. تخفيض الاجراءات الادارية : التعامل التقليدي يحتاج الى العديد من المخاطبات والاجراءات المتعددة والروتينية، على العكس من التعامل الالكتروني الذي لا يحتاج الى اجراءات متعددة.(عامر،2007)
3. تحسين جودة الخدمات الحكومية،تتميز الخدمات الالكترونية بالدقة وسرعة الانجاز، مما يؤدي الى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة وتبيسط الاجراءات المتبعة ،

خاصة وأن المواطن يستطيع الحصول على الخدمات الحكومية المطلوبة وهو جالس في منزله دون الحاجة الى مراجعة المؤسسات الحكومية.

4. تسهيل أعمال الحكومة، خاصة في حالات طلب موظفين والبحث عن كفاءات معينة للعمل داخل المؤسسات الحكومية، كما أن التعامل الالكتروني يسهل مهمة الحكومة عند طرح المناقصات والعطاءات وغيرها من الأعمال الحكومية التي تحتاجها.(النجار،2008)
5. تقليل الازدحام المروري، خاصة وأن حصول المواطن على الخدمات الحكومية وهو جالس في منزله يؤدي الى تقليل استخدام السيارات ووسائط النقل وصولا الى المؤسسات الحكومية، مما يوفر مشقة السفر لمتابعة الأعمال. (Norris,2005).
6. مواكبة التطورات العالمية، يعتبر تطبيق الحكومة الالكترونية من المعايير الدولية الهامة للحكم على تقدم الدولة، خاصة وأن ثورة الاتصالات والمعلومات جعلت العالم قرية صغيرة، وهو مؤشر وخيار حضاري يتمشى مع التغيرات والتقدم الاقتصادي العالمي في ظل أن موضوع التعامل الالكتروني انتشر في الاونة الاخيرة بطريقة سريعة.
7. انسياب المعلومات والبيانات بين الحكومة والمواطنين وكافة الاطراف ذات العلاقة بسهولة ويسر ودقة عالية وبأقل تكلفة وأسرع وقت.(Nye,1997).

سلبيات تطبيق الحكومة الالكترونية

على الرغم من الايجابيات العديدة التي يحققها تطبيق الحكومة الالكترونية إلا أن هناك بعض السلبيات لتطبيقها نذكر منها (Peters,2001).

1. الأمن والسرية، خاصة في ظل العديد من الاختراقات عبر شبكات الأنترنت مع انتشار فنون القرصنة، مما قد يعرض بعض المعلومات للاختراق، وتعريض أموال المواطنين للقرصنة حال تعرض بطاقاتهم الالكترونة للسرقة عبر وسائل الاختراق المتنوعة، مما يتطلب بذل المزيد من الجهود لحماية المواقع الالكترونية الحكومية وتحقيق عنصر الثقة والأمان للمستخدمين وللمعلومات.

2. الاستغناء عن بعض العاملين، حيث أن تطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي الى أن معظم الأعمال تتم دون الحاجة لتدخل الموظفين، وهذا يؤدي الى الأستغناء عن العديد منهم مما يساهم في تفاقم مشكلة البطالة خاصة في الدول النامية (Seifert,2002).
3. ارتفاع تكاليف تطبيق الحكومة الالكترونية، فالتحول يحتاج الى معدات وبرمجيات وتدريب وتطوير وكل ذلك يحتاج الى موازنة مالية قد ترهق الحكومة خاصة في الدول التي تعاني من المديونية المرتفعة وعجز موازنتها العامة(Thomas,1998).
4. شعور الموظفين بالعزلة وضعف التواصل الاجتماعي، في ظل أن المواطن سيحصل على الخدمات المطلوبة دون تواصل مع الموظفين.

أبعاد تطبيق الحكومة الالكترونية

أولا : الموقع الالكتروني

يعتبر تصميم الموقع الالكتروني الخاص من العوامل الهامة والمؤثرة في عملية التعامل الالكتروني، لذا يجب ايلاء موضوع تصميم الموقع الالكتروني العناية اللازمة وبطريقة تجذب انتباه المستخدمين، وعادة يتم إدخال بعض الموثرات في الموقع الالكتروني كالموثرات الصوتية، وإدخال مزيج متناسق من الألوان.

العديد من الدراسات تناولت موضوع تصميم الموقع الالكتروني وبجوانب متعددة، فمثلا نجد أن (Hausman,2009)، تناول وجود بعض التأثيرات البيئية الحية والطبيعية في تصميم الموقع الالكتروني، فوجد هناك علاقة ايجابية بين المؤثرات البيئية وبين جذب انتباه المستخدمين للمواقع الالكترونية، كما أن بعض هذه الدراسات تناولت موضوع تصميم الموقع الالكتروني وأثره في جذب انتباه المستخدمين للموقع الالكترونية .

أما(Kamla.R،2008)، فقد أشار إلى أن موضوع تصميم الموقع الالكتروني من زاوية سهولة الاستخدام والابتعاد عن التعقيدات الفنية والتقنية أثناء تصميم الموقع لتسهيل استيعابه من قبل المستخدمين،

ثانيا :الأمن

التعامل الالكتروني بكافة طرائقه يحمل العديد من المخاطر والتي قد يتعرض لها المستخدم أثناء عملية التعامل الالكتروني والتي من أهمها، تعرض المعلومات الخاصة به والمتعلقة برقم بطاقته الالكترونية ورقمها السري للقرصنة وبالتالي تعريض أمواله للسرقة، ومن المخاطر الأخرى الدخول إلى بعض المواقع المزيفة وبالتالي إدخال معلومات المستخدم وتعريض اموالة للقرصنة.

ولذلك يجب عمل نشرات توعية عبر مواقعها الالكترونية عن مخاطر التعامل الالكتروني عبر الانترنت وطرق التعامل الآمن لحماية أموال المستخدمين، خاصة أن أكثر ما يزعج المستخدم هو تعريض أمواله للسرقة عبر المواقع الالكترونية واختراق خصوصيته (Challappan,2002).

ومن أهم العوامل التي تؤثر على جذب انتباه العميل للتعامل الالكتروني هو توفر عنصر الأمن عبر المواقع الالكترونية (Ramayah,2003)، ومن أهم هذه العناصر والتي تدخل ضمن موضوع الأمن الالكتروني وهي : أمن المستخدم وصلاحية الدخول للنظام، امن المعلومات والحفاظ عليها أثناء عملية النقل من ملفات العميل إلى قاعدة بيانات الشركة، أمن المعلومات الخاصة بالشركة وعدم اختراقها(Ratnsi,1998).

ثالثا: جودة المعلومات

تعتبر جودة المعلومات المتوفرة عبر المواقع الالكترونية من العوامل الهامة والمؤثرة في تحقيق رضا وانتباه المستخدم ، فيجب أن يتوفر في الموقع الالكتروني الخاص كافة المعلومات التي يحتاج إليها المستخدم عن الخدمة وطرق الحصول عليها بطريقة مباشرة (Nusiaret,2008).

كما أن جودة محتوى المعلومات في الموقع الالكتروني تؤثر ايجابيا في ثقة المستخدم، وهناك مجموعة من الأبعاد المتعلقة بجودة المعلومات المقدمة عبر الموقع الالكتروني والتي تؤثر ايجابيا في جذب الانتباه للتعامل الالكتروني ، ومن أهم هذه الأبعاد شمولية المعلومات، وتوفير المعلومات بالوقت المناسب، ودقة المعلومات ومصداقيتها (Samane.V,2011).

معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

يوجد العديد من المعوقات التي تقف حائلا دون تطبيق الحكومة الالكترونية والتي يجب تحديدها ومعرفتها للوقوف عندها ومحاولة تجاوزها ويرى (براون،2005)، أن من أهم معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:

1. المعوقات الإدارية: وتتمثل في أن بعض الدول تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية التي تتسم بالتعقيد والروتين والبيروقراطية، وهذا لا يتناسب مع متطلبات الحكومة الالكترونية (غنيم،2004)، بينما يرى (Turban,2008)، أن العديد من الدول التي تدعي أنها تواكب التطورات العالمية في مجال التقدم التكنولوجي لا تزال تعتمد في عملها على الهياكل الهرمية التقليدية، كما أن عدم وجود رؤية وإستراتيجية واضحة المعالم للتحول إلى الحكومة الالكترونية من احد أهم المعوقات الإدارية، خاصة وأن التحول يحتاج إلى بناء خطط متكاملة الأبعاد مستندة إلى رؤية واضحة المعالم ومتاحة للجميع (العلاق،2005)، كما أن نقص الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة من المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية وتفعيلها على أرض الواقع (روبنسون،2008)، كما أن العديد من المؤسسات الحكومية تعاني من مشكلة عدم التكيف البنائي بين تصميمها وهياكلها التنظيمية وبين متطلبات التكنولوجيا الحديثة (Weghand,1995).
2. المعوقات التكنولوجية : يحتاج تطبيق الحكومة الالكترونية إلى العديد من البرمجيات والتقنيات والمعدات ومواكبة التطورات العالمية في مجال المعلومات والاتصالات، حيث أن التحول يحتاج إلى بنيه تحتية رقميه متكاملة الأبعاد، وتزداد هذه المشكلة عند بعض الدول التي لا تملك صناعات تقنية الالكترونية مما يضطرها إلى صرف مبالغ مالية ضخمة ترهق موازنتها العامة لتأمين التقنية المعلوماتية اللازمة لبناء واقتناء أدوات التكنولوجيا الحديثة كمتطلب من متطلبات بناء الحكومة الالكترونية، ومن هذه المعوقات ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات وخاصة في الدول النامية (Jessup,2006)، حيث أن وجود بنية تحتية داخل الدولة يسهل عملية تطبيق الحكومة الالكترونية، خاصة وأن ضعف

البنية التحتية وقلة كفاءتها التشغيلية من أهم معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية (جبر،2002)، ومن المعوقات التقنية عدم وجود وعي في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات عند بعض الإداريين، كما أن اختلاف المواصفات والمقاييس للأجهزة المستخدمة وعدم توحيدها يشكل عائقا تقنيا يتطلب تقنيات فنية معقدة لحله(Norris,2000)، كما أورد(قنديلجي،2006)، بعضا من المعوقات التقنية وأهمها:معوقات اللغة،خاصة وأن العديد من البرمجيات الجاهزة باللغة الانجليزية، ارتفاع تكاليف شراء بعض التقنيات الحديثة، محدودية انتشار أجهزة الحاسوب في بعض الدول النامية، قلة الوعي باستخدام تقنيات الحاسوب والتعامل مع مشاكله.

3. المعوقات المالية : يحتاج تطبيق الحكومة الالكترونية بكافة جوانبها إلى أموال ضخمة من لشراء البرمجيات الجاهزة والمعدات والتقنيات الحديثة، خاصة في ظل أن العديد من الدول النامية تعاني من ضعف في البنية التحتية للاتصالات وقلة التقنيات الحديثة، لذا فان أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ضعف الدعم المالي اللازم للتطبيق (غنيم،2004)، وعلى الرغم من أن التكاليف التشغيلية للحكومة الالكترونية أقل بكثير من نظيرتها في الأنظمة التقليدية إلا أن الزيادة تكون في تكاليف البناء وتأهيل وتدريب العاملين على ذلك (Hawkins,2000)، وقد قسم البعض هذه التكاليف إلى عدد من الأقسام منها : التكاليف الإدارية المتمثلة ببعض التعديلات والتقسيمات الإدارية، والصيانة والتدريب والمعدات والبرمجيات (Chau,2001)،
4. المعوقات القانونية : لتحقيق الحكومة الالكترونية لا بد من توفير إطار قانوني وتشريعي عصري يتلاءم مع التطورات التقنية الحديثة،وأن يشمل هذا الإطار حماية جميع الأطراف من مستخدمين والحفاظ على خصوصيتهم، وكذلك الحفاظ على أمن ومعلومات الحكومة وعدم اختراقها،ويؤكد (Seresht,2008)، بضرورة وجود إطار تشريعي الكتروني عصري خاصة في ظل انتشار القرصنة عبر شبكات الانترنت وضرورة نشر الوعي الثقافي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى المسئولين والمواطنين على حد سواء.

وتتعلق المشاكل القانونية بالعديد من الجوانب مما يتطلب إجراء العديد من التغييرات والتعديلات على القوانين الحالية لضمان استعمال الوسائل الالكترونية المتاحة في إتمام المعاملات والحصول على الخدمات المطلوبة، (ملحم،2000)، وتشمل هذه التعديلات ضمان أمن وسلامة المدفوعات النقدية عبر بطاقات الدفع الالكتروني، وتحديد إطار تشريعي وقانوني يضمن الاعتراف بالتوقيع الالكتروني، وكذلك ضمان الخصوصية وحماية الحقوق.

واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية

إذا أردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الالكترونيـة، فإننا نشير إلى أن الجهد الاميز تمثل بتجربة دولة الإمارات العربية، إذ بالرغم مـن عدم اكتمال عقد الحكومة الالكترونية إلا أن تهيئة الواقع التقني لمؤسـسات الدولـة تحقق على نحو كبير بحيث يبدو أن التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية إسـتراتيجية واضحة، ويمكن الاطلاع على احدث المعالجات لما أنجز من نشاطات فـي ميـدان بناء الحكومة الالكترونية في الإمارات على العديد من مواقـع الانترنـت الخاصـة بالمؤسسات الإماراتية.

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونيـة عوائـد مهمـة، وتـوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومـات والمـواطنين وبـين الحكومات وقطاع الإعمال وبين الدوائر الحكومية الحكومات بعضها البعض.

ومن التجارب الرائدة تجربة بلدية دبي بأولى مبادراتها نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال تقديمها للمرحلة الأولى من نظام استيفاء الرسوم عبر شبكة الإنترنت وذلك من خلال تطبيق أسلوب الدفع الإلكتروني عن طريق الإنترنت وذلك لجميع الفنادق والشقق الفندقية في دبي. كما أن نظام الإيرادات على الإنترنت سيساعد على تخفيف إجراءات العمل وتبسيطها على المراجع الخارجي، إضافة إلى توفير بيانات وتقارير دقيقة للإدارة، حيث سيتم تزويد جميع الفنادق والشقق الفندقية برقم خاص ورمز سري وذلك لضمان أمن ودقة معاملاتهم وسيتم التوسع في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في المستقبل ليشمل النظام الآلي لتحصيل عوائد دور السينما ورسوم وغرامات ممتلكات البلدية ورسوم السكن والأسواق، ويرى

(عباس،2004)، إن حكومة دبي الالكترونية تسعى إلى توحيد جميع الخدمات الحكومية التي تقدمها الدوائر الحكومية تحت مظلة الكترونية واحدة كما أن دولة الإمارات العربية المتحدة بصورة عامة، وإمارة دبي بصورة خاصة تعد مركزا للتجارة والصناعة في منطقة الشرق الأوسط، كما ترتكز جهود تحويل اقتصاد الإمارات إلى اقتصاد المعرفة والإدارة الالكترونية على بنية تقنية ومعلوماتية متطورة (ياسين،2005).

وفي المملكة الأردنية الهاشمية تجربة رائدة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، ويشير (عبدالفتاح،2006) إلى أن دراسة لكبرى الشركات الاستشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات، ترى أن المملكة الأردنية الهاشمية تحتل مرتبة متوسطة من حيث المعدل بين دول العالم من حيث الجاهزية لتبني تطبيقات الإدارة الكترونية، هذا وتود العديد من التطبيقات والتي من أهمها أمانة عمان، حيث أن كافة التعاملات تتم بطريقة الكترونية كاملة، ومما ساعد على نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن وجود العديد من المقومات التي تتعلق بالبنية التحتية وتوافر الموارد البشرية المؤهلة والمدربة (السالمي،2008).

أما في المملكة العربية السعودية فهناك جهود متواصلة وبشكل مستمر لمواكبة التجارب الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية، وتخطو المملكة حاليا خطوات كبيرة لتحسين وتطوير بنيتها التحتية (ابو عباءة،2004)،ومن أهم العناصر المتوفرة في التجربة السعودية وجود بعض الأنظمة الحديثة منها التصديق والتوثيق الالكتروني، والذي هو أساس التعامل الالكتروني الأمن (السالمي،2008)، كما نلاحظ إلى أن هناك عقد تم توقيعه في العام 2003 بين الحكومة وبين مجموعة من الغرف التجارية لتقديم بعض الخدمات الالكترونية (محمد،2008).

2.2 الدراسات السابقة

العديد من الدراسات السابقة تناولت موضوع الحكومة الالكترونية لحداثة الموضوع ولأهميته، حيث أصبح من المتطلبات الأساسية للمواطنين لرغبتهم بالحصول على الخدمات الحكومية الكترونيا دون معانات مراجعة الدوائر

الحكومية، لذا جاءت غالبية الدراسات السابقة في الأدبيات العربية والأجنبية والتي تناولت هذا الموضوع من عدة نواحي فمنها من أخذ واقع الحكومة الكترونية ومتطلباتها، ومنها تناول فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية على مستوى المواطنين و الدولة.

1.2.2 **الدراسات العربية**:

دراسة (محمد،2010) بعنوان "**معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري الموارد البشرية**". حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الموارد البشرية وتتمثل في (المعوقات الإدارية، التقنية، المالية)، وكذلك تحديد أهم طرق التغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

1. أظهرت النتائج وجود معوقات ادارية تتمثل في : الاجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الادارة الالكترونية، نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الادارة الالكترونية، ضعف التحفيز بنوعية المادي والمعنوي لاستخدام التقنيات الالكترونية.
2. أظهرت الدراسة وجود معوقات بشرية تتمثل في : قلة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية في كافة التعاملات الالكترونية، النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الالي، ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض موظفي الموارد البشرية.
3. أظهرت النتائج أن عبارات معوقات تطبيق الادارة الالكترونية كانت بدرجة كبيرة، وكان ترتيبها كالتالي: أن المعوقات الادارية جاءت بالترتيب الأول، وجاءت المعوقات المالية بالترتيب الثاني، ثم جاءت المعوقات البشرية في الترتيب الثالث.

دراسة (العوامله، 2010)، بعنوان "**الحكومة الالكترونية ودور الإدارة العامة دراسة تطبيقية على دولة قطر**"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع

الحكومة الكترونية في الدوائر الحكومية في دولة قطر ومدى تطبيقها، وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها : ضعف الوعي من قبل العاملين في الدوائر الحكومية بمفهوم الحكومة الالكترونية وفوائدها واليات تطبيقها، قلت البرامج التدريبية التي يتم عقدها من قبل الحكومة للعاملين لزيادة قدرتهم على مواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال وتحديد متطلبات الحكومة الالكترونية، قلت العنصر البشري المميز اللازم لإنشاء الحكومة الالكترونية، كما توصلت الدراسة لعدد من المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ومن أهمها المعوقات التكنولوجية والمالية والثقافية والتشريعية.

دراسة (العيشاوي، 2010)، بعنوان "**أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على المؤسسات في دولة الجزائر**"، وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الدوائر الحكومية في دولة الجزائر، وقد توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية :

1. لتفعيل وإنجاح الحكومة الالكترونية لا بد من توفير بيئة وبنية تحتية لازمة من حيث توفير متطلبات التكنولوجيا والاتصالات والربط الالكتروني بين دوائر الدولة.
2. عدم وجود وعي كافي لدى العاملين في القطاع العام حول موضوع الحكومة الالكترونية ومتطلباتها واليات تطبيقها.
3. وجود أثر واضح لارتفاع تكاليف الانترنت على مدى تبني فكرة الحكومة الالكترونية.

أما دراسة (الرومي،2009) فجاءت بعنوان ""**تقييم مستوى وعي الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الالكترونية والتوجه نحو تطبيقها :دراسة ميدانية في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية**"، وهدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية.
2. التعرف على اتجاهات مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال بالملكة الأردنية الهاشمية نحو متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.

3. تقييم مستوى المهارة والمقدرة لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية لتعامل مع الجوانب المتعلقة بالحكومة الالكترونية.

وتكونت عينة الدراسة من (140) فرد من موظفي الإدارة العليا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الوضوح والإدراك لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال لمفهوم الحكومة الالكترونية عالية، كما أظهرت أن اتجاهات مديري الإدارة العليا جاءت ايجابية جداً في جانبي نشر المعلومات على شبكة الانترنت وتوفير البنية التحتية في المؤسسات، أما الاتجاهات الايجابية فتمثلت في مستوى الأداء، التغيرات التنظيمية، إعادة الهيكلة، تطوير العلاقات والأنماط السلوكية الجديدة، في حين جاءت الاتجاهات السلبية في جانبين امن المعلومات و الصعوبات الفنية المتوقعة، وفي جانب المهارة لدى مديري الإدارة العليا فقد أظهرت الدراسة أن مستوى المهارة لدى مديري الإدارة العليا في التعامل مع الجوانب المتعلقة بالحكومة الالكترونية جاء بالمستوى المتوسط، في حين أن مستوى المعرفة بالجوانب المتعلقة بالحكومة الالكترونية الأردنية جاء بالمستوى المحدود.

وأجرى (الرشيد،2008) دراسة بعنوان "**تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الالكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام بمدينة الرياض**". وتهدف الدراسة الى التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في ادارات شؤون الضباط والأفراد العاملين في الأمن العام، وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية في الادارة الالكترونية، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

1. وجود قناعة لدى العاملين بأهمية تفعيل وتطبيق الادارة اللكترونية لما لها من أهمية في سرعة ودقة انجاز المعاملات.
2. وجود عدد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة اللاكترونية ومن أهمها: البروقراطية والتعقيدات الروتينة، ضعف الكوادر البشرية المتخصصة في مجال التعاملات الالكترونية.

أما دراسة (الشعيبي،2008) والتي كانت بعنوان "**معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الالكترونية في العالم العربي : دراسة خاصة عن المملكة العربية**

السعودية". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد متطلبات ومقومات نجاح الحكومة الالكترونية بشكل عام، ثم دراسة دور الحكومة في توفير المتطلبات المختلفة لبناء مشروع الحكومة الالكترونية المتكامل على مستوى المملكة العربية السعودية والمتمثلة في الآتي:

1. المتطلبات القانونية.
2. المتطلبات الادارية والتنظيمية.
3. متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
4. المتطلبات البشرية.

وقد توصل الباحث في دراسته التحليلية إلى أن معظم الدول العربية بشكل عام تشهد تأخرا واضحا في مجال الحكومة الالكترونية حتى ولو أن بعض الدول التي حققت بعض النجاحات في تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية والتقدم بخطوات سريعة نسبيا، إلا أن معظم الدول العربية أن لم تكن كلها تبقى بعيدة عن تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية المتكامل بكافة أبعاده، ومن خلال التحليل الذي قام به الباحث تبين أن المملكة العربية السعودية تحتل مواقع متأخرة بين الدول العربية وعلى مستوى العالم، وسبب ذلك يعود لضعف البنية التحتية في المملكة، كما أن هناك عدم توازن في تطوير المواقع الالكترونية في المملكة، ففي الوقت الذي تكون فيه بعض المواقع ارتفعت إلى مستويات عالية الجودة تكون بعض الجهات لم تحظى حتى بمواقع في مراحلها الأولية، مما أدى إلى اختلال التوازن في تطوير المواقع الالكترونية بصفة الشمولية التي ينبغي أن تكون عليها.

دراسة (غسان،2007) بعنوان "**معوقات تبني الحكومة الالكترونية**: **دراسة مطبقة على العاملين في عدد من موظفي الدوائر الحكومية قي محافظة صلاح الدين**". وهدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي يمكن أن تؤثر في مستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وهي المعوقات: البيئية، والتنظيمية، والسلوكية، وقد أشارة النتائج إلى أن مستوى تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الدوائر الحكومية كان منخفضا نتيجة لحداثة هذه التطبيقات ومرتبطا بالمعوقات التنظيمية والبيئية والسلوكية والتي تؤثر سلبا في تبني تطبيق الحكومة الالكترونية.

وأجرى (الحربي، 2005) دراسة بعنوان ""**إدارات الحاسب الآلي بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، المعوقات والحلول**". وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج :

1. عدم وضوح أهداف الادارة وعدم وجود خطة استراتيجية لتطبيقات الحاسوب داخل الدوائر الحكومية من اهم معوقات التطبيق.
2. صعوبة تعريب الأنظمة الجاهزة يعتبر من المعوقات الهامة في تطبيق برامج الحاسوب في الدوائر الحكومية.
3. عدم وجود مخصصات وميزانية لدعم تطوير أجهزة الحاسوب يؤخر عملية التحول الى التعاملات الالكترونية.

أما دراسة (خليفه،2004) فجاءت بعنوان "**المعرفة الالكترونية**" :**دراسة تطبيقية في المؤسسات الحكومية الجزائرية**"، وهدفت الدراسة إلى معرفة اثر المعرفة الإلكترونية على مؤسساتها(التعليم الالكتروني،الحكومة الالكترونية، الإدارة الالكترونية،التجارة الالكترونية)؟ ومعرفة واقع وأفاق المعرفة الإلكترونية في الجزائر، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق المعرفة الالكترونية في هذه المؤسسات الحكومية ومن أهمها :المعوقات القانونية والمتمثلة بعدم وجود إطار تشريعي عصري يشجع عمل المعرفة الالكترونية، نقص الموارد المالية اللازمة لبناء الحكومة الالكترونية والمتمثل في شراء المعدات والبرمجيات وغيرها من المتطلبات الأخرى.

دراسة (العتيبي 2004)، بعنوان تطبيق الحكومة الالكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية، هدفت الدراسة للتعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الأردن والكشف عن أهم هذه المعوقات وسبل علاجها واليات حلولها، هذا وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج والتي من أهمها: تؤثر المعوقات الاجتماعية بأبعادها المختلفة على تطبيق الحكومة الالكترونية، يوجد اثر للمعوقات القانونية والمتمثلة بالتشريعات على الحكومة الالكترونية ونجاحها من حيث وجود تشريعات وقوانين تعزز تطبيق الحكومة الالكترونية، كما ا أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة

إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية لصالح المسمى الوظيفي وهو مسمى مهندس.

2.2.2 الدراسات الأجنبية

قام دونالد (Donald.2009) بدراسة بعنوان " **The effect of e- Government on trust** ". هدفت هذه الدراسة لتحديد أهم الطرق التي يمكن من خلالها التحول للحكومة الالكترونية، وقد تم تطبيق الدراسة على عدد من الإدارات المحلية في ولاية تكساس، هذا وقد تم تحديد العناصر الأكثر استخداما عبر المواقع الالكترونية من قبل المستخدمين: خدمات الاستعلامات بكافة أنواعها، خدمات دفع المخالفات ودفع المستحقات الحكومية والغرامات، خدمات دفع الفواتير الحكومية، خدمات تجديد الوثائق وإصدارها، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث : من أهم عوامل إنجاح الموقع الالكتروني للحكومة وجود موقع مميز عبر الشبكات، وكذلك أن يتوفر عنصر الأمان عبر هذه المواقع للحفاظ على خصوصية المتعاملين، ومن أهم المعوقات التي أظهرتها الدراسة : المعوقات المالية، والمعوقات القانونية، كما أن الموقع الالكتروني الحكومي غير مرن ولا يتم تحديثه باستمرار، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعديل بعض الهياكل التنظيمية لتتناسب مع متطلبات تبني الحكومة الالكترونية.

دراسة سلامه بعنوان (Salamah,2008)، بعنوان" **"E-Government in Malaysia**"، هدفت هذه الدراسة للتعرف على فوائد تطبيق الحكومة الكترونية في ماليزيا بالنسبة للمتعاملين مع المواقع الخاصة بالدولة وكذلك تحديد الفوائد التي تحققها الدولة كنتيجة لتبني فكرة الحكومة الالكترونية، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية :

1. ساهمت الحكومة الالكترونية بتوفير وقت العاملين في القطاع الحكومي وتوفير الضغط على دوائر الدولة.
2. أدى تبني الحكومة إلى سرعة انجاز معاملات المواطنين ودقة انجازها ورفع مستوى جودة الخدمات الحكومية.

وجدت الدراسة أن المستوى التعليمي للمواطنين وضعف المقدرة على استخدام الانترنت يؤثر سلبا على مدى استخدام الحكومة الالكترونية.

دراسة كيم (Kim.m, 2006)، بعنوان **"E-Government Assessment Model"**، هدفت هذه الدراسة للتعرف على أهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية بمضامينها المختلفة وقد توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية :

1. ضعف الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة من أهم التحديات التي تواجه تطبيق ونجاح الحكومة الالكترونية.
2. عدم اقتناع متخذي القرار في الحكومة بضرورة تطبيق الحكومة الالكترونية يؤثر سلبا على نجاح الحكومة الالكترونية.
3. قلة الموارد المالية المرصودة لتطبيق الحكومة الالكترونية تشكل تحديا أمام تبني مفهوم الحكومة الالكترونية،خاصة في ظل أن تطبيق الحكومة الالكترونية يحتاج إلى توفير البنية التحتية اللازمة لإنجاحها.
4. لنجاح الحكومة الالكترونية لا بد من وجود نظام وطني متكامل للمعلومات وعملية ربط الكتروني لكافة دوائر الدولة.

دراسة كارولين (Carolin, J ,2005) بعنوان "Advancing e-Government"، هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر تبني الحكومة الالكترونية على ثقة المتعاملين مع المواقع الالكترونية التابعة للحكومة، وقد توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية :

1. يوجد تأثير واضح لتصميم الموقع الالكتروني ومدى شموليته كافة العناصر التي يحتاجها المواطن على ثقة تعامله مع المواقع الإلكترونية التابعة للحكومة والخاصة بدوائرها المختلفة.
2. سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة لها تأثير واضح على ثقة العملاء في التعامل مع مواقع الحكومة الالكترونية.

ما يميز هذه الدراسة عن غيرها :

جاءت هذه الدراسة في وقت تواجه فيه الدول العربية تحديات كبيرة والمتمثلة بمقدرتها على مواكبة التطورات العالمية نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات وما

أدخله هذا التقدم من العديد من المفاهيم ومنها مفهوم الحكومة الالكترونية والتي أصبحت من متطلبات العصر.

والمملكة العربية السعودية من الدول التي تسعى لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بكافة أبعادها ، لذا ما يميز هذه الدراسة عن غيرها أنها تناولت هذا الموضوع ومن جانبين الأول تم أخذ موضوع الحكومة الالكترونية من جانب المعوقات المدركة لتطبيق الحكومة الالكترونية بمتغيراتها المختلفة، أما الجانب الثاني فقد تناول موضوع الحكومة الالكترونية بأبعادها المختلفة (تصميم الموقع، الأمن، المعلومات)، خاصة وأن دراسات قليلة تناولت تحديد هذه العناصر، فغالبية الدراسات تتناول موضوع الحكومة الالكترونية بشكل عام دون تحديد دقيق لهذه العناصر.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهجية الدراسة:

استندت الدراسة على المنهج الوصفي– التحليلي في تغطية متطلبات الإطار النظري وعرض الدراسات السابقة فضلا عن إجراء المسح المكتبي إزاء الطروحات النظرية المتعلقة بمتغيرات وأبعاد الدراسة، والى جانب ذلك سوف يتم اعتماد البحث التحليلي الميداني، لغرض جمع المعلومات عبر المسح الشامل واستخدام الاستبانة في ذلك، وتحليلها من خلال استخدام (SPSS) والطرق الإحصائية الأخرى، للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. والفقرات التالية توضح عينة الدراسة وإجراءاتها، أداة الدراسة، صدق وثبات الأداة.

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في المستويات الإدارية في شركات الكهرباء والاتصالات والمياه والطيران والبريد في منطقة تبوك والبالغ عددهم (520) مديرا، وبذلك يكون مجتمع الدراسة هو العينة، وقد تم توزيع الاستبيانات على جميع مفردات العينة، وقد بلغ عدد الاستبانات التي تم استردادها والتي تصلح لعملية التحليل الإحصائي "419" وقد بلغ معدل الاستجابة الكلي 80.5%.، وتم استبعاد 41 استبانه لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (379) استبانه لتشكل ما نسبته 72.8% من مجتمع الدراسة الكلي.

3-3 خصائص المجتمع:

يوضح الجدول رقم (1) أن نسبة المتزوجين قد بلغت 88.7% من عينة الدراسة، أما فئة غير المتزوجين فقد بلغت 11.3%،أما فيما يتعلق بمتغير العمر فقد شكلت فئة (41-50) سنة أعلى نسبة، حيث كانت نسبة هذه الفئة 29.4%، وتلاها في ذلك فئة

(51سنه فأكثر)، حيث كانت نسبتها 28.1% من عينة الدراسة، ثم تلاها مباشرة الفئة (31-40) سنة، حيث شكلت نسبتهم 20.7% من عينة الدراسة، أما أقل فئة عمرية فكانت (أقل من 30) سنة، حيث كانت نسبتها 16.4% من عينة الدراسة.

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فقد كانت أعلى نسبة هي فئة (11-15) سنة، حيث بلغت هذه النسبة 62.8 %، وتلاها في ذلك فئة (16 سنه فأكثر)، حيث بلغت النسبة 30.1%، ثم تلاها في ذلك فئة (5 سنوات فأقل)، بنسبة 6.5%، وكانت فئة من (6-10) سنوات هي أقل نسبه حيث شكلت ما مقداره.5% من عينة الدراسة، أما متغير المستوى الوظيفي فقد شكلت فئة رئيس قسم أعلى نسبة من مجموع أفراد عينة الدراسة، حيث بلغت نسبتهم 87.1%، وجاءت فئة مساعد المدير بنسبة 7.7%، وجاءت فئة المديرين بنسبة 5.3%، وهذا أمر طبيعي ويعكس الواقع الفعلي فكلما ارتفعنا في الهيكل التنظيمي قلت نسبة المديرين.

جدول (1)

خصائص العينة

المقياس		**التكرار**	**النسبة**
الحالة الاجتماعية	متزوج	336	% 88.7
	أعزب	43	%11.3
العمر	أقل من 30 سنة	62	%16.4
	40 – 31	123	%20.7
	50 – 41	126	%29.4
	51 سنه فأكثر	68	%28.1
الخبرة	5 سنوات فاقل	25	% 6.5
	10 – 6	2	% 5
	15 – 11	238	% 62.8
	16 سنه فأكثر	114	%30.1
المستوى الوظيفي	مدير	20	% 5.3
	مساعد مدير	29	% 7.7
	رئيس قسم	330	% 87.1
	المجموع	379	% 100

4.3 أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة من جزأين وما مجموعه 35 سؤال (ملحق أ). الجزء الأول يتعلق بخصائص أفراد العينة والتي بلغ عددها 4 أسئلة (الحالة الاجتماعية، العمر، الخبرة، المستوى الوظيفي). أما الجزء الثاني فيتعلق بالأسئلة التي تقيس أبعاد المتغير المستقل: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية (المالية،التكنولوجية، الإدارية، القانونية) والتي بلغ عددها 20 سؤال، والأسئلة التي تقيس أبعاد المتغير التابع: الحكومة الالكترونية 15 سؤال. حيث تم تعريف هذه المتغيرات إجرائيا من خلال المقاييس الموجودة والتي طورت واستخدمت في الدراسات السابقة: (العتيبي، 2004، الحربي، 2005،غسان،2007،) كما تم تعديل هذه المقاييس لتناسب أهداف وخصائص ومجتمع الدراسة الحالية. وقد تم قياس جميع هذه المتغيرات على مقياس ليكرت ذو الخمس نقاط والذي يتراوح بين موافق بشدة (5) إلى غير موافق بشدة (1). والجدول (2) يبين متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها.

جدول (2)

متغيرات الدارسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

المتغير	أرقام الفقرات
المعوقات المالية.	5-1
المعوقات التكنولوجية.	10-6
المعوقات الإدارية.	15-11
المعوقات القانونية.	20-16
مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير تصميم الموقع.	25-21
مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير الأمن.	30-26
مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير المعلومات المتوفرة.	35-31

5.3 صدق الأداة

ومن أجل إثبات صدق الشكل والمحتوى (Face and Content Validity) فقد تم عرض الاستبانة الأولية على أربعة من الأكاديميين وطلب منهم التعليق على

التنسيق ومدى ملائمة الأسئلة واقتراح أي سؤال يعتقدون أنه يجب أن يكون ضمن أسئلة الاستبانة. وقد تم إجراء بعض التعديلات بناءا على ملاحظات المحكمين أدت إلى تحسين مستوى وضوح أسئلة الاستبانة.

6.3 ثبات الأداة:

جدول (3)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة

المتغير	أرقام الفقرات
المعوقات المالية.	87.8
المعوقات التكنولوجية.	87.5
المعوقات الإدارية.	86.4
المعوقات القانونية.	86.4
مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير تصميم الموقع.	77.5
مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير الأمن.	76.6
مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير المعلومات المتوفرة.	73.4

من خلال متابعة الجدول (3) أن معاملات كرونباخ ألفا لجميع المتغيرات أكبر من 0.60 والذي يعني أيضا درجة ثبات عالية، حيث أن القيم تراوحت بين 73.4 و 87.8.

7.3 المعالجة الإحصائية

تم ترميز بيانات استمارات الاستقصاء الصالحة للتحليل والبالغ عددها (379) استبانه، لتحليلها باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، Statistical Package for Social science (SPSS))، وسيتم الاعتماد

على مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار صحة فروض الدراسة والإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق هدافها ومن أهم هذه الأساليب :

1. الإحصاءات الوصفية وذلك لمعرفة توزيع أفراد عينة الدراسة على العوامل الديموغرافية، وكذلك المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات أفراد عينة الدراسة والإجابة على أسئلة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ للتحقق من مدى اتساق البيانات.
3. اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات.
4. اختبار معامل تضخم التباين(VIF) (Variance Inflation Factor)، لضمان عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة.
5. واختبار التباين المسموح (Tolerance)، لكل متغير من متغيرات الدراسة.
6. اختبار(Skewness) للتحقق من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء للبيانات (Skewness).

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي تمثل قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لكافة متغيرات الدراسة والفقرات المكونة لها، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي :

موافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجه كبيره	موافق بدرجه متوسطه	موافق بدرجه قليله جدا	غير موافق بشده
5	4	3	2	1

وبناء على ذلك، فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي اكبر من (3.5)، فيكون مستوى التصورات مرتفعا وهذا يعني موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5_3.49) فيكون المستوى متوسط، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2,49) فهذا يعني أن المستوى منخفضا.

1.4الإجابة على أسئلة الدراسة:

السؤال الأول : ما هي تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية منطقة تبوك لمستوى معوقات تبني الحكومة الالكترونية ؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لمعوقات تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في المملكة العربية السعودية، والجدول رقم (4) يبين ذلك.

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى تصورات المديرين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك لمعوقات تبني الحكومة الالكترونية .

تسلسل الفقرات	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
5-1	المعوقات المالية	4.08	0.974	4	مرتفع
10-6	المعوقات التكنولوجية	4.32	0.74	2	مرتفع
15-11	المعوقات الإدارية	4.532	0.93	1	مرتفع
20-16	المعوقات القانونية	4.046	0.85	3	مرتفع
ألمتوسط الكلي		4.245	0.87		

يظهر من الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى معوقات تبني الحكومة الالكترونية بلغ (4.245) وهذا يعني أن مستوى ادراكات أفراد عينة الدراسة ذو مستوى مرتفع، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت المعوقات الإدارية المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.532) وانحراف معياري (0.93)، بينما جاءت المعوقات المالية بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.974).

أولا: المعوقات المالية

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى المعوقات المالية لتبني الحكومة الالكترونية، والجدول رقم (5) يبين ذلك :

الجدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك للمعوقات المالية لتبني الحكومة الالكترونية .

تسلسل الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
.1	قلة كفاية الموارد المالية اللازمة لتبني الحكومة الالكترونية.	4.2	1.16	2	مرتفع
.2	ارتفاع أسعار البرمجيات اللازمة لتبني الحكومة الالكترونية.	4.15	0.99	1	مرتفع
.3	ارتفاع تكاليف اجتذاب الخبرات اللازمة لبناء الحكومة الالكترونية.	4.05	0.72	3	مرتفع
.4	ضعف المخصصات المالية المتوفرة لتطوير تقنيات المعلومات.	4.03	0.90	4	مرتفع
.5	ضعف المخصصات المالية اللازمة لتصميم وتطوير البنية التحتية للاتصالات.	3.61	1.10	5	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.08	0.974		

يظهر من الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مستوى المعوقات المالية لتبني الحكومة الالكترونية بلغ (4.08) وهذا يعني أن مستوى ادراكات أفراد عينة الدراسة لمتغير المعوقات المالية ذو مستوى مرتفع، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت الفقرة رقم (2) والتي تنص على : ارتفاع أسعار البرمجيات اللازمة لتبني الحكومة الالكترونية. المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.2) وانحراف معياري (1.16)، بينما جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على : ضعف المخصصات المالية اللازمة لتصميم وتطوير البنية التحتية للاتصالات. المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (1.10).

ثانيا: المعوقات التكنولوجية

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى المعوقات التكنولوجية لتبني الحكومة الالكترونية، والجدول رقم (6) يبين ذلك :

الجدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك للمعوقات التكنولوجية لتبني الحكومة الالكترونية .

تسلسل الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
6.	ضعف مستوى البنية التحتية المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	4.63	0.64	1	مرتفع
7.	عدم مواكبة التطورات التكنولوجية من قبل الدوائر الحكومية.	4.25	0.89	3	مرتفع
8.	صعوبة تعريب بعض الأجهزة والبرمجيات الأجنبية.	4.31	0.64	2	مرتفع
9.	سهولة اختراق بعض المواقع الالكترونية الحكومية من قبل قراصنة الانترنت.	4.15	0.89	4	مرتفع
10.	ضعف الدعم الفني من الشركات الموردة للأنظمة الالكترونية.	3.82	0.64	5	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.32	0.74		

يظهر من الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مستوى المعوقات التكنولوجية لتبني الحكومة الالكترونية بلغ (4.32) وهذا يعني أن مستوى ادراكات أفراد عينة الدراسة لمتغير المعوقات التكنولوجية ذو مستوى مرتفع، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت الفقرة رقم (6) والتي تنص على : ضعف مستوى البنية التحتية المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا

المعلومات. المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.63) وانحراف معياري (0.64)، بينما جاءت الفقرة رقم (10) والتي تنص على : ضعف الدعم الفني من الشركات الموردة للأنظمة الالكترونية. المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.64).

ثالثا: المعوقات الإدارية

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى المعوقات الإدارية لتبني الحكومة الالكترونية، والجدول رقم (7) يبين ذلك :

الجدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك للمعوقات الإدارية لتبني الحكومة الالكترونية .

تسلسل الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
.11	الهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع متطلبات بناء الحكومة الالكترونية.	4.35	1.17	5	مرتفع
.12	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية الحكومية.	4.71	0.70	1	مرتفع
.13	تعدد الإجراءات الروتينية اليومية لسير المعاملات.	4.54	0.98	3	مرتفع
.14	قلة المعرفة لدى بعض الموظفين بالتقنيات الحديثة في علم الحاسوب.	4.60	0.83	2	مرتفع
.15	مقاومة بعض الموظفين لفكرة التحول إلى الحكومة الالكترونية.	4.46	0.97	4	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.532	0.93		

يظهر من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مستوى المعوقات الإدارية لتبني الحكومة الالكترونية بلغ (4.532) وهذا يعني أن مستوى

ادراكات أفراد عينة الدراسة لمتغير المعوقات الإدارية ذو مستوى مرتفع، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت الفقرة رقم (12) والتي تنص علـــى : ضـــعف التنسيق بين الوحدات الإدارية الحكومية. المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.71) وانحراف معياري (0.70)، بينما جاءت الفقرة رقم(11) والتي تنص على: الهياكــل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع متطلبات بناء الحكومـــة الالكترونيـــة.بالمرتبـــة الأخيـــرة بمتوسط حسابي (4.35)، وانحراف معياري (1.17).

رابعا: المعوقات القانونية

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريـــة لمعرفـــة مـــستوى المعوقات القانونية لتبني الحكومة الالكترونية، والجدول رقم (8) يبين ذلك :

الجدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك للمعوقات القانونية لتبني الحكومة الالكترونية .

تسلسل الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
16.	الإطار التشريعي الحـــالي لا يتوافـــق مـــع متطلبات الحكومة الالكترونية.	3.67	0.71	4	مرتفع
17.	ضعف التشريعات القانونية المتعلقة بالتوقيع الالكتروني وإجراءات الاعتراف به.	4.28	0.64	2	مرتفع
18.	ضـــعف التـــشريعات القانونيـــة اللازمـــة للمحافظـــة علـــى أمـــن المعلومـــات وخصوصيتها.	4.09	1.09	3	مرتفع
19.	ضعف التشريعات القانونية اللازمة لضمان أمن المدفوعات الالكترونية.	3.61	0.85	5	مرتفع
20.	عدم وجود إجراءات آمنه للتحقق من هويـــة المستخدم للـــدخول للمواقـــع الالكترونيـــة الحكومية.	4.58	0.96	1	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.046	0.85		

يظهر من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مستوى المعوقات القانونية لتبني الحكومة الالكترونية بلغ (4.046) وهذا يعني أن مستوى ادراكات أفراد عينة الدراسة لمتغير المعوقات القانونية ذو مستوى مرتفع، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت الفقرة رقم (20) والتي تنص على : عدم وجود إجراءات آمنه للتحقق من هوية المستخدم للدخول للمواقع الالكترونية الحكومية. المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (4.58) وانحراف معياري (0.96)، بينما جاءت الفقرة رقم(19) والتي تنص على: ضعف التشريعات القانونية اللازمة لضمان أمن المدفوعات الالكترونية.بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.61)، وانحراف معياري (0.85).

السؤال الثاني : ما هي تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في المملكة العربية السعودية منطقة تبوك لمستوى تبني الحكومة الالكترونية ؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في المملكة العربية السعودية، والجدول رقم (9) يبين ذلك.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتصورات المديرين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك لمستوى تبني الحكومة الالكترونية .

تسلسل الفقرات	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
25-21	مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير الموقع الالكتروني.	2.79	0.416	1	متوسط
26-30	مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير الأمن.	2.5	0.4	3	متوسط
31-35	مستوى تبني الحكومة الالكترونية : متغير المعلومات.	2.652	0.442	2	متوسط
	المتوسط الكلي	2.647	0.419		

يظهر من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى تبني الحكومة الالكترونية بلغ (2.647) وهذا يعني أن مستوى ادراكات أفراد عينة

الدراسة ذو مستوى متوسط، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد جاء تصميم الموقع الالكتروني بالمرتبة الأولى ، بمتوسط حسابي قدره (2.79) وانحراف معياري (0.416)، بينما جاء متغير الأمن بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.5) وانحراف معياري (0.4).

أولا: الموقع الالكتروني للحكومة

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى تبني الحكومة الالكترونية في منطقة تبوك لمتغير: الموقع الالكتروني، والجدول رقم (10) يبين ذلك:

الجدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك لمستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الموقع الالكتروني.

تسلسل الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
21.	يتم انجاز كافة معاملات المواطنين عبر المواقع الالكترونية الحكومية.	2.87	0.32	1	متوسط
22.	يستطيع المواطن دفع الرسوم والضرائب المستحقة من خلال المواقع الالكترونية.	2.73	0.58	4	متوسط
23.	يتم تحديث المواقع الالكترونية بصورة مستمرة.	2.79	0.40	3	متوسط
24.	يستطيع المواطن بسهولة التنقل عبر المواقع الالكترونية الحكومية.	2.86	0.33	2	متوسط
25.	يستطيع المواطن إتمام معاملته عبر الموقع الالكتروني دون الحاجة لمراجعة الدائرة.	2.70	0.45	5	متوسط
	المتوسط الكلي	2.79	0.416		

يظهر من الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الموقع الالكتروني بلغ (2.79) وهذا يعني أن مستوى ادراكات أفراد عينة الدراسة لمتغير تصميم الموقع الالكتروني ذو مستوى متوسط، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت الفقرة رقم (21) والتي تنص على : يتم انجاز كافة معاملات المواطنين عبر المواقع الالكترونية الحكومية المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (2.87) وانحراف معياري (0.32)، بينما جاءت الفقرة رقم(25) والتي تنص على: يستطيع المواطن إتمام معاملته عبر الموقع الالكتروني دون الحاجة لمراجعة الدائرة. بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.70)، وانحراف معياري (0.45).

ثانيا : الأمن

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى تبني الحكومة الالكترونية في منطقة تبوك لمتغير : الأمن، والجدول رقم (11) يبين ذلك

الجدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك لمستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير :الأمن.

تسلسل الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
26.	يتم توفير عنصر الأمن للمحافظة على خصوصية وسرية التعامل للمواطنين.	2.80	0.39	1	متوسط
27.	يتوفر عنصر الأمن لعمليات التبادل النقدي لدفع الرسوم الحكومية.	2.39	0.42	3	منخفض
28.	يتوفر عبر المواقع الالكترونية الحكومية إرشادات حول الاستخدام الآمن للمواقع الالكترونية الحكومية.	2.28	0.39	5	منخفض
29.	يتوفر حماية للمواقع الالكترونية الحكومية من القرصنة.	2.38	0.42	4	منخفض
30.	تتم مراقبة على المواقع الالكترونية لمنع تقليدها من الغير.	2.65	0.38	2	متوسط
	المتوسط الكلي	2.5	0.40		

يظهر من الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الأمن بلغ (2.5) وهذا يعني أن مستوى تصورات أفراد عينة الدراسة لهذا المتغير ذو مستوى متوسط، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت الفقرة رقم (26) والتي تنص على : يتم توفير عنصر الأمن للمحافظة على خصوصية وسرية التعامل للمواطنين المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي قدره (2.8) وانحراف معياري (0.39)، بينما جاءت الفقرة رقم(28) والتي تنص على: يتوفر عبر المواقع الالكترونية الحكومية إرشادات حول الاستخدام الآمن للمواقع الالكترونية الحكومية بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.28)، وانحراف معياري (0.39).

ثالثا : المعلومات

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مستوى تبني الحكومة الالكترونية في منطقة تبوك لمتغير : المعلومات، والجدول رقم (12) يبين ذلك :

الجدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى تصورات المديرين العاملين في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك لمستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير المعلومات .

تسلسل الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
.31	يتوفر عبر المواقع الالكترونية كافة المعلومات التي يحتاجها المواطنين.	2.93	0.37	1	متوسط
.32	يتم تحديث المعلومات المتوفرة عبر المواقع الالكترونية بشكل مستمر.	2.37	0.61	4	منخفض
.33	تمتاز المعلومات المتوفرة بالدقة.	2.79	0.40	3	متوسط
.34	يستطيع المواطن الحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة.	2.85	.40	2	متوسط
.35	تتمتع المعلومات المتوفرة بمصداقية.	2.32	0.43	5	منخفض
	المتوسط الكلي	2.652	0.442		

يظهر من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي الكلـــي لمــستوى تبنـــي الحكومة الالكترونية متغير المعلومات بلـــغ (2.652) وهـــذا يعنـــي أن مـــستوى ادراكات أفراد عينة الدراسة لهذا المتغير ذو مستوى متوسط، وعلى مستوى الفقرات المتعلقة بهذا المتغير، فقد احتلت الفقرة رقم (31) والتي تنص على : يتـــوفر عبـــر المواقع الالكترونية كافة المعلومات التي يحتاجهـــا المـــواطنين. المرتبـــة الأولـــى، بمتوسط حسابي قدره (2.93) وانحراف معياري (0.96)، بينما جـــاءت الفقـــرة رقم(35) والتي تنص على : تتمتع المعلومات المتوفرة بمصداقية.بالمرتبة الأخيـــرة بمتوسط حسابي (2.32)، وانحراف معياري (0.43).

2.4 **اختبار فرضيات الدراسة**

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء بعض الاختبارات، من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وعلى النحو التالي :

تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، باستخدام اختبار معامل تضخم التباين(VIF) (Variance Inflation Factor)، واختبار التباين المسموح (Tolerance)، لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05) ، وتم أيضا الـــتأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء للبيانات (Skewness)، مع مراعاة أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1)، والجدول رقم (13) يوضح نتائج هذه الاختبارات.

الجدول رقم (13)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

الفقرات	المتغيرات المستقلة	معامل التضخم	التباين المسنوح	Skewness
المعوقات المالية	1-5	3.98	0.288	0.519
المعوقات التكنولوجية	6-10	4.76	0.298	0.525
المعوقات الإدارية	11-15	5.25	0.345	0.590
المعوقات القانونية	16-20	3.410	0.386	0.614

تدل النتائج الإحصائية في الجدول رقم (13) أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10) وتتراوح بين (3.98 – 5.25)، وأن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.288-0.386)، وهي أكبر من 5%، وهذا يعني عدم وجود ارتباط عال بين التغيرات المستقلة، وكذلك تم التأكد من البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، حيث كانت القيم أقل من (1).

وللتأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حده، وكما هو موضح في الجدول رقم (4-10) يتضح لنا صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

الجدول (14)

نتائج تحليل التباين والانحدار(Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة

أبعاد المتغير التابع	درجة الحرية	معامل R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
تصميم الموقع	(374,5)	73.9	112.463	0.000
الأمن	(374,5)	42.9	21.14	0.000
المعلومات	(374,5)	74.4	116.6	0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال الجدول رقم(14) يتضح لنا صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة، حيث نلاحظ أن كافة الأبعاد كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ودرجة حرية(374,5). كما نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل (المعوقات المالية،المعوقات التكنولوجية،المعوقات الإدارية،المعوقات القانونية) قد فسرت ما مقداره (73.9) % من التباين في متغير تصميم الموقع، كما تُفسّر أيضاً ما مقداره (42.9)% من التباين في متغير الأمن، كما فسرت ما مقداره (74.4)% من التباين في متغير المعلومات.

وبناء على ذلك وبعد إجراء هذه الاختبارات نستطيع اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك.

الجدول(15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في منطقة تبوك.

المعوقات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	القرار
المالية	0.053	0.028	0.205	1.864	0.033	ترفض العدم
التكنولوجية	2.31	0.035	0.067	0.607	0.544	تقبل العدم
الإدارية	7.812	0.024	0.268	3.229	0.001	ترفض العدم
القانونية	0.105	0.027	0.313	3.850	0.000	ترفض العدم

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (15)، ومن متابعة قيم (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بالمعوقات (المالية،الإدارية،القانونية) لها تأثير في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية، منطقة تبوك، حيث أنها معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). مما سبق يقتضي ما يلي :

رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على أنه : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (المالية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، وقبول فرضية العدم لمتغير المعوقات التكنولوجية.

الجدول(16)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للتنبؤ بأثر المعوقات(المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في المتغير التابع مستوى تبني الحكومة الالكترونية.

المتغير المستقل	قيمة معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دالة t
المعوقات القانونية	0.657	5.061	.000
المعوقات الإدارية	0.681	4.787	.000
المعوقات المالية	0.685	1.995	.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر المعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية في منطقة تبوك، كما يتضح من الجدول (16) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فان متغير المعوقات القانونية قد أحتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (65.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانيا متغير المعوقات الإدارية حيث فسر مع متغير المعوقات القانونية ما مقداره (68.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثا متغير المعوقات المالية، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (68.5%) من التباين في المتغير التابع، كما نلاحظ خروج متغير المعوقات التكنولوجية من النموذج الرياضي.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ 0.05) للمعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الموقع الالكتروني في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك.

جدول(17)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الموقع الالكتروني منطقة تبوك.

المعوقات	B	الخطأ المعياري	Beta	T	مستوى دلالة T	القرار
المالية	0.151	0.031	0.490	4.820	0.000	ترفض العدم
التكنولوجية	2.71	0.039	0.071	0.700	0.484	تقبل العدم
الإدارية	1.062	0.027	0.031	0.400	0.689	تقبل العدم
القانونية	0.128	0.030	0.319	4.239	0.000	ترفض العدم

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (17)، ومن متابعة قيم (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بالمعوقات (المالية، والقانونية) لها تأثير في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الموقع الالكتروني في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، حيث أنها معنوية عند مستوى دلالة إحصائية (α $\leq$ 0.05). مما سبق يقتضي ما يلي :

رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على أنه : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0.05) للمعوقات (المالية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الموقع الالكتروني في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، وقبول فرضية العدم لمتغيري المعوقات التكنولوجية والإدارية.

الجدول(18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للتنبؤ بأثر المعوقات(المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في المتغير التابع الموقع الالكتروني.

المتغير المستقل	قيمة معامل التحديد التراكمي	قيمة t المحسوبة	مستوى دالة t
المعوقات المالية	0.718	7.085	0.000
المعوقات القانونية	0.738	4.956	0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر المعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الموقع الالكتروني في منطقة تبوك، كما يتضح من الجدول (18) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فان متغير المعوقات المالية قد أحتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (71.8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانيا متغير المعوقات القانونية حيث فسر مع متغير المالية القانونية ما مقداره (73.8%) من التباين في المتغير التابع، بينما خرج متغيري المعوقات التكنولوجية والإدارية من النموذج الرياضي.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الأمن في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك.

جدول(19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الأمن في منطقة تبوك.

المعوقات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	القرار
المالية	5.39	0.038	0.192	1.412	0.159	تقبل العدم
التكنولوجية	4.94	0.047	0.143	1.052	0.293	تقبل العدم
الإدارية	0.141	0.032	0.450	4.366	0.000	ترفض العدم
القانونية	9.948	0.037	0.247	2.714	0.007	ترفض العدم

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (19)، ومن متابعة قيم (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بالمعوقات (الإدارية، والقانونية) لها تأثير في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الأمن في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، حيث أنها معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). مما سبق يقتضي ما يلي :

رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على أنه : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (الإدارية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الأمن في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، وقبول فرضية العدم لمتغيري المعوقات المالية والتكنولوجية.

الجدول(20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للتنبؤ بأثر المعوقات(المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في المتغير التابع الأمن.

المتغير المستقل	قيمة معامل التحديد التراكمي	قيمة t المحسوبة	مستوى دالة t
المعوقات الإدارية	.398	6.164	0.000
المعوقات القانونية	.427	2.945	0.003

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر المعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الأمن في منطقة تبوك، كما يتضح من الجدول (20) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فان متغير المعوقات الإدارية قد أحتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (39,8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانيا متغير المعوقات القانونية حيث فسر مع متغير المعوقات الإدارية ما مقداره(42.7%) من التباين في المتغير التابع، بينما خرج متغيري المعوقات المالية والتكنولوجية من النموذج الرياضي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير المعلومات في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك.

جدول(21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المعوقات (المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير المعلومات في منطقة تبوك.

المعوقات	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	القرار
المالية	6.174	0.027	0.277	2.254	0.025	ترفض العدم
التكنولوجية	1.258	0.034	0.037	0.373	0.709	تقبل العدم
الإدارية	8.22	0.023	0.269	3.533	0.000	ترفض العدم
القانونية	8.869	0.026	0.252	3.370	0.000	ترفض العدم

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (21)، ومن متابعة قيم (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بالمعوقات (المالية، والإدارية، والقانونية) لها تأثير في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير المعلومات في المنشات الخدمية

السعودية العاملة في منطقة تبوك، حيث أنها معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). مما سبق يقتضي ما يلي :

رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على أنه : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعوقات (المالية، والإدارية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير المعلومات في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، وقبول فرضية العدم المعوقات التكنولوجية.

الجدول(22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) للتنبؤ بأثر المعوقات(المالية،التكنولوجية،الإدارية،القانونية) في المتغير التابع المعلومات.

المتغير المستقل	قيمة معامل التحديد التراكمي	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
المعوقات الإدارية	0.710	6.04	.0000
المعوقات القانونية	0.734	5.409	0.000
المعوقات المالية	0.744	3.465	0.001

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر المعوقات (المالية، والتكنولوجية، والإدارية، والقانونية) في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير المعلومات في منطقة تبوك، كما يتضح من الجدول (22) الذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فان متغير المعوقات الإدارية قد أحتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (71%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانيا متغير المعوقات القانونية حيث فسر مع متغير المعوقات الإدارية ما مقداره(73.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيرا متغير المعوقات المالية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(74.4%) من التباين في المتغير التابع، بينما خرج متغير المعوقات التكنولوجية من النموذج الرياضي.

3.4 مناقشة النتائج

1. أظهرت النتائج أن تصورات أفراد عينة الدراسة لمعوقات تطبيـــق الحكومـــة الالكترونية: المالية، والتكنولوجية، والإدارية، والقانونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك ذات مستوى مرتفع، حيث نجد أنها تراوحـــت بـــين (4.08 - 4.532) أي ما نسبته (81.6%-90.64%) وفق مقيـــاس ليكـــرت الخماسي.وهذا يدل على إدراك المدراء العاملين بوجود هذه المعوقـــات التـــي تحول دون تبني الحكومة الالكترونية في دوائرهم، وتتفق هذه النتيجة مع مـــا توصلت إليه دراسة (العوامله،2010) من حيث وجود العديد مـــن المعوقـــات التي تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية في دولـــة قطـــر ومـــن أهمهـــا المعوقات التكنولوجية والمعوقات المالية.
2. أظهرت النتائج أن متوسطات متغيـــر المعوقـــات الماليـــة لتبنـــي الحكومـــة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبـــوك تراوحـــت بـــين (3.16-4.15) أي ما نسبته بين (63.2%-83%)، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المتغير (4.08) أي ما نسبته (81.6%) ووفقا لذلك فان درجة المعوقات المالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة، والملاحظ أن العبارة التي تتعلق بارتفاع أسعار البرمجيات جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حـــسابي قدره (4.15) أي ما نسبته (83%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة للفقرة التـــي تتعلق بضعف الإمكانيات المالية اللازمة للبنية التحتية، بمتوسط حسابي قـــدره (3.16) أي ما نسبته (63.2%).وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليـــه دراسة (Carolin,2005).
3. أظهرت النتائج أن متوسطات متغير المعوقات التكنولوجيـــة لتبنـــي الحكومـــة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبـــوك تراوحـــت بـــين (3.82-4.63) أي ما نسبته بين (76.4%-92.6%)، حيث بلـــغ المتوســـط العام لهذا المتغير (4.32) أي ما نسبته (86.4%) ووفقا لـــذلك فـــان درجـــة المعوقات التكنولوجية من وجهة نظر أفراد عينة الدراســـة كانـــت مرتفعـــة، والملاحظ أن العبارة التي تتعلق ضعف مستوى البنيـــة التحتيـــة للاتـــصالات

جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.63) أي ما نسبته (92.6%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة للفقرة التي تتعلق بضعف الدعم التقني من قبل الشركات الموردة، بمتوسط حسابي قدره (4.63) أي ما نسبته (92.6%).هذا وقد اتفقت هذه الدراسة مع ما توصلت أليه نتائج دراسة (الحربي،2005) والتي أظهرت وجود العديد من المعوقات التكنولوجية لتبني الحكومة الالكترونية.

4. أظهرت النتائج أن متوسطات متغير المعوقات الإدارية لتبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك تراوحت بين (3.82-4.15) أي ما نسبته بين (76.4%-83%)، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المتغير (4.532) أي ما نسبته (90.6%) ووفقا لذلك فان درجة المعوقات الإدارية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة، والملاحظ أن العبارة التي تتعلق بضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.71) أي ما نسبته (94.2%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة للفقرة التي تتعلق بعدم انسجام الهياكل التنظيمية الحالية مع متطلبات الحكومة الالكترونية، بمتوسط حسابي قدره (4.35) أي ما نسبته (87%).

5. أظهرت النتائج أن متوسطات متغير المعوقات القانونية لتبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك تراوحت بين (3.61-4.58) أي ما نسبته بين (72.2%-91.6%)، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المتغير (4.245) أي ما نسبته ووفقا لذلك فان درجة المعوقات القانونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة، والملاحظ أن العبارة التي تتعلق بعدم وجود إجراءات آمنه للتحقق من هويت المستخدم جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.58) أي ما نسبته (91.6%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة للفقرة التي تتعلق بضعف التشريعات اللازمة لأمن المدفوعات النقدية، بمتوسط حسابي قدره (3.16) أي ما نسبته (632%).وقد اتفقت هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (العتيبي،2004).

6. أظهرت الدراسة أن مستوى تبني الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية منطقة تبوك جاءت بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الكلي (2.647) أي ما نسبته (52.9%). وعليه فان مستوى تبني الحكومة الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة متوسطة.وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (العيشاوي،2010) والتي أوضحت عدم وجود وعي في مؤسسات القطاع العام في الجزائر لأهمية تبني الحكومة الالكترونية، واختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (الرومي،2009) والتي توصلت إلى أن اتجاهات المدراء العاملين في قطاع الشمال في المملكة الأردنية الهاشمية لمستوى تبني الحكومة الالكترونية جاءت بدرجة مرتفعة.
7. أظهرت النتائج أن متوسطات متغير الموقع الالكتروني كبعد من أبعاد الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك تراوحت بين (2.70-2.87) أي ما نسبته بين (54%-57.4%)، ووفقا لذلك فان مستوى تبني متغير الموقع الالكتروني من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت متوسطة، والملاحظ أن العبارة التي تتعلق بانجاز معاملات المواطنين عبر المواقع الالكترونية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.87) أي ما نسبته (57.4%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة للفقرة التي تشير إلى إمكانية قيام المواطن بإتمام معاملته الكترونيا دون مراجعة الدوائر الحكومية، بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.70) أي ما نسبته (54%).واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة.
8. أظهرت النتائج أن متوسطات متغير الأمن كبعد من أبعاد الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك تراوحت بين (2.28-2.80) أي ما نسبته بين (54.6%-56%)، والملاحظ أن العبارة التي تتعلق بمدى توفر عنصر الأمن للمحافظة على خصوصية التعامل جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.80) أي ما نسبته (56%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة للفقرة التي تشير إلى إمكانية قيام المواطن بإتمام معاملته

الكترونيا دون مراجعة الدوائر الحكومية، بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.28) أي ما نسبته (54.6%).واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (العتيبي،2004).

9. أظهرت النتائج أن متوسطات متغير المعلومات كبعد من أبعاد الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية السعودية في منطقة تبوك تراوحت بين (2.32-2.93) أي ما نسبته بين (46.4%-58.6%)، والملاحظ أن العبارة التي تتعلق بمدى توفر كافة المعلومات المطلوبة عبر المواقع الالكترونية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.93) أي ما نسبته (58.6%)، بينما كانت المرتبة الأخيرة للفقرة التي تشير إلى مصداقية المعلومات المتوفرة عبر المواقع الالكترونية الحكومية، بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.32) أي ما نسبته (46.4%).واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (الشعيبي،2008).

10. أظهرت نتائج الدراسة أن المتغيرات الفرعية المتعلقة بالمعوقات (المالية، والقانونية) لها تأثير في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الموقع الالكتروني في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، حيث أنها معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

11. أظهرت نتائج الدراسة أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بالمعوقات (الإدارية، والقانونية) لها تأثير في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير الأمن في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، حيث أنها معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

12. أظهرت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بالمعوقات (المالية، والإدارية، والقانونية) لها تأثير في مستوى تبني الحكومة الالكترونية متغير المعلومات في المنشات الخدمية السعودية العاملة في منطقة تبوك، حيث أنها معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

4-4 التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فيما يلي عددا من النتائج التي يمكن أن تساهم في تقليل معوقات الحكومة الالكترونية في المنشات الخدمية في المملكة العربية السعودية منطقة تبوك، وهي كما يلي :

1. إيجاد تشريعات قانونية عصرية تتوافق مع متطلبات بناء التعاملات الالكترونية المختلفة.
2. تخصيص موازنات مالية كافية لتطبيق البرامج الالكترونية وشراء المعدات اللازمة لتفعيل الحكومة الالكترونية.
3. إعادة هيكلة بعض الدوائر الحكومية وتعديل الهياكل التنظيمية للحد من الإجراءات الروتينية وتأخير المعاملات لتوفير بيئة مناسبة لتطبيق الحكومة الالكترونية.
4. زيادة الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات العلمية والتي تدعم التقدم والتطور التكنولوجي وتقنيات المعلومات.
5. إعداد برامج توعية وتثقيف شامل عن طريق الندوات والنشرات العلمية عبر وسائل الإعلام المختلفة، لتوعية المواطنين بأهمية تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأهمية التعاملات الالكترونية واطلاعهم على مزاياها من حيث توفير الوقت والجهد والمال.
6. تكثيف الندوات والدورات التدريبية لكافة العاملين في أجهزة الدولة على برامج الحاسوب المختلفة والية عمل إتمام المعاملات عبر شبكات الانترنت.
7. تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية بما في ذلك تطوير شبكات الانترنت والاتصالات.
8. تسهيل عملية الدفع الالكتروني عبر البطاقات الائتمانية المختلفة ووضع إجراءات وتشريعات قانونية للمحافظة على خصوصية وأمن معلومات المواطنين عبر المواقع الالكترونية المختلفة.
9. وضع تشريعات رادعة للمحافظة على أمن المعلومات الحكومية من القرصنة ومن العبث لضمان الحفاظ عليها.

10. بناء خطة إستراتيجية طويلة المدى لتقنية المعلومات واليات التحول من التعاملات التقليدية إلى الالكترونية.
11. إشراك القطاع الخاص بمشاريع الحكومة الالكترونية في كافة مجالاتها، خاص وأن لهذا القطاع تجربة رائدة في التعاملات الالكترونية.
12. المحددات والدراسات المستقبلية : اقتصرت هذه الدراسة على المنشات الخدمية الحكومية في منطقة تبوك، الأمر الذي يصعب معه تعميم النتائج، لذلك لا بد أن تأخذ الدراسات المستقبلية بعين الاعتبار المناطق الأخرى من أجل إمكانية تعميم النتائج.

المراجع

أ. المراجع العربية:

احمد، سمير (2009)، **الإدارة الالكترونية، الآفاق والتحديات**، عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.

ارسلان،صبري (2005)،**الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها**، بيروت : دار النهضة العربية للنشر.

ايهاب، خميس (2007)، **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية**،القاهرة :مكتبة عين شمس للنشر والتوزيع، مصر.

براون، ديفد (2005)، الحكومة الالكترونية والإدارة العامة، **المجلة الدولية للعلوم الإدارية**، مجلد (10)، عدد 4، ص ص 87-111.

جبر، محمد (2002)،الموجة الالكترونية القادمة : الحكومة الالكترونية، **مجلة الإداري**،العدد(91)،ص167-209.

جلوريا، ايفانز،(2005)، **الحكومة الالكترونية**، مصر :دار الفاروق للنشر والتوزيع.

الجنيدي،منير (2006)،**أمن المعلومات الالكترونية**،الاسكندرية : دار الفكر الجامعي،مصر.

الحربي،درويش(2005)،**إدارة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية**،رسالة ماجستير غير منشوره،جامعة الملك سعود.

خليفه،(2004)،**المعرفة الالكترونية : دراسة على المؤسسات الحكومية الجزائرية**، رسالة ماجستير غير منشورة،الجزائر،جامعة محمد خيضر.

الخواجه، علي (2007)،**الفرص والتحديات أمام تطبيق الحكومة الالكترونية**،القاهرة : مركز البحوث للدراسات، مصر.

درويش،ايمن(2003)، **المرجع الكامل في الانترنت والتعامل الالكتروني**، دمشق : شعاع للنشر والتوزيع.

الرشيد،علي(2008)،**تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الالكترونية والتوجه نحو تطبيقها :دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام بمدينة الرياض**، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة الملك سعود.

روبنسون، دانا (2008)، **التغيير : أدوات تحويل الأفكار إلى نتائج**، القاهرة : مركز الخبرات الفنية للإدارة.

الرومي،محمد(2009)،**تقييم مستوى الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الالكترونية والتوجه نحو تطبيقها:دراسة ميدانية محافظات الشمال،الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

الزعبي، عفت (2001)،الحكومة الالكترونية : الأفاق والتحديات،**مجلة النهضة**،عدد(8)، ص201.

السالمي، علاء(2008)، **شبكات الإدارة الالكترونية ولانترنت**، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.

السريجي، حسن (2002)،**مقدمة في علم المعلومات**، جدة :دار الخليج للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.

السعدني، بخيت (2007)، قمة ثورة المعلومات، **مجلة العربي**، العدد 468، ص 144.

سعيد، محمد، (2008)، **التجربة المصرية في تطبيق الحكومة الالكترونية**، القاهرة :الدار الجامعية،مصر.

محمد، سميره،(2010)،**معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي في مكة المكرمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية، المملكة المتحدة.

شاهين،بهاء(2005)، **العولمة والتجارة الالكترونية : رؤية إسلامية،القاهرة :** الفاروق الحديثة،مصر.

الشعيبي، عبد الله،(2008)، معوقات ومقومات برامج الحكومة الالكترونية في الوطن العربي، **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل**، المجلد (15)،العدد الأول، ص 365- 382.

الصيرفي، محمد (2006)،**الإدارة الالكترونية**، الاسكندرية :دار الفكر الجـــامعي، مصر.

طارق، عبدالعال(2004)،**التجارة الالكترونية في البلدان العربية**،القاهرة : جامعـــة عين شمس، مصر.

ابوعباءة،أيمن (2004)،الحكومة الالكترونية واقـــع وتحـــديات وطمـــوح، **مجلـــة المعلومات**، (84)،ص ص 10-14.

عامر، طارق (2007)، **الإدارة الالكترونية ونماذج معاصرة**،القاهرة : دار السحاب للنشر، مصر.

عباس، بدران (2004)،**الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**،القاهرة : المؤسسة العربية للدراسات، مصر.

عبد الفتاح،بيومي(2006)، **الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني**، الاسكندرية :دار الفكر، مصر.

العبود، حسام (2003)، **شبكات الانترنت وبناؤها**، ســوريا : دار الرضـــا للنـــشر والتوزيع.

العتيبي، علي (2004)، **معوقات الحكومة الالكترونية في الملكة الأردنية الهاشمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية.

عرب،يونس(2007)، **الحكومة الالكترونية :مفهومها ونطاقها وعناصرها**،الكويـــت :دار البرق للنشر.

العلاق، سحر (2005)، تطبيق الحكومة الالكترونية في العــراق، **مجلـــة إفريقيـــا** للدراسات، العدد 23، ص 412.

علي، باكير،(2006)، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية،**مجلـــة آراء حـــول الخليج**، مركز الخليج العربي بدولة الإمارات، العدد(23)،ص152-176.

العوامله، نائل (2001)، تطبيق الحكومة الالكترونية في قطر، **مجلة الإدارة العامـــة** ، المجلد 38، العدد 3 ص 205-245.

العيشاوي، أحمد،(2010)، **أثر تطبيق الحكومة الالكترونية فـــي دولـــة الجزائـــر**، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة ، جامعة سطيف.

غسان،اسماعيل(2007)، معوقات تبني الحكومة الالكترونية :دراسة تطبيقيه علـــى محافظة صلاح الدين،**مجلة تكريت للعلوم الإدارية**،مجلد(3)،عدد 37 ص ص 2-17.

غنيم، احمد (2004)،**دور الدارة الالكترونية : آفاق الحاضر وتطلعات المـــستقبل**، القاهرة :دار الفاروق.

فهد، ناصر (2009)، **الحكومة الالكترونية في الوطن العربي**، الريـــاض : مكتبـــة الملك فهد،السعودية.

قنديلجي، عامر (2006)، **المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومـــات والانترنـــت**، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع.

محمد، نوفل (2008)، **إشكالية تخطيط المدن العربية**، المعهد العربـــي للدراســـات، الرياض.

ملحم،فضل(2000)، التجارة الالكترونية في القطاع المـــصرفي الأردنـــي، **مجلـــة البنوك في الأردن**، مجلد)(19)، عدد6،ص ص 48:51.

النجار، فريد (2008)، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**،الاســـكندرية : الدار الجامعية،مصر.

نجم،عبود(2008)، **إدارة المعرفة :المفاهيم والاســـتراتيجيات والعمليـــات**، عمـــان :الوراق للنشر والتوزيع،الأردن.

ياسين، سعد (2005)،**الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقها في الدول العربية**، الرياض :معهد الإدارة العامة، السعودية.

ياسين، كاكو (2005)، كيف سيدخل العالم القرن 21، **سلسلة عالم المعرفة**، العـــدد 270، ص 161- 169.

ب. المراجع الأجنبية :

Carolin J,(2005) "advancing e- Government" , **public administration** , vol.65 , no1.pp234.

Chau,(2001), **American's beliefs about how government should work**. New York : Cambridge university press.

Chellappan, (2002).perceived information security ,financial liability and consumer trust in e Commerce transaction.**logistics information management** ,(15).358-368.

Donald (2005) " The effect of e- Government on trust " , **public administration** ,vol.9 pp 312-350.

Hausman.(2009). "Technology adaptation in e-commerce: Key determinants of virtual stores acceptance". **Eur. Manage.** v., 22(1): 74- 86.

Hawkins(2000),E.government around the world ,**Information management journal** ,(9),p1-38.

Jessup(2006),**Information system today :Managing in the digital world** ,Light press.

Kamla.R.T.(2008). "e-ticketing as anew way of baying tickets. Malaysian perceptions". **J. Soc. Sci**. 17(2): 149-157.

Kim.M (2006), "E-Government Assessment Model", **Journal of Computer Science**,Vol 2. pp11-23

Norris(2005),Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or hare ? **Public Administration Review** 65(1):64-75.

Nusiaret.(2008). "The antecedents of customer satisfaction with online travel services".**European business review**,20 :14-19.

Nye(1997),**Introduction : The decline of confidence in government.In why people don,t trust governmwn**t,MA on published :Thesis Harvard university perss.

Petrers(2001),**The future of governing: for remerging models**.2nd.Lawrence: University press of Kansas.

Ramayah. (2003). "perceived web security and web-based online transaction internet".**multimedia CY brescape journal** ,vol.10. P.p(32)..

Ramyha(2003),E.government :trends ,opportunities and chalenges,**Public administration review**,56(6),p11-22.

Ratnsi, (1998). "The impact of trust in electronic commerce".**information management** ,vol.13:223-246.

Salamah (2008), **E-Government in Malaysia** , master theses ,university of illionis

Samane. (2011). "An empirical study of customers online trust toward e.ticket in Iran airline industries" **.American journal of scientific research**.v.36: 77-82.

Seifert(2002),The promise of all things E expectations and challenges of emergent electronic government.**prespectives on glomal development and technology** 1(2):193-212.

Seresht(2008),E.management :Barriers and challengs internationg of small business , **Journal of management**,(15),281-91.

Thomas(1998),Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. **Administration &Society** 30(2):93-166.

Turban(2008),**Information technology for management** , Englewood printes.

Wang. L. (2005), "Implementing E-Government Strategy in Scotland:Current Situation and Emerging Issues" ,**Journal of Electronic Commerce in Organizations**, 1-2 (April – June).

Weghand(1995),**Information technology in organization :Impact on structure ,people and task**.Arazona press.

الملحق(أ)

الاستبانه

استبانة الدراسة

جامعه مؤتة

كليه الأعمال

قسم الإدارة العامة

تحية احترام وتقدير،،،

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان: " معوقات تبني الحكومة الالكترونية في المنشاة الخدمية الحكومية في المملكة العربية السعودية – منطقة تبوك ".

ونظراَ لما نعهده فيكم من تعاون دائم مع الباحثين في مختلف المجالات وخبرة ودراية ومعرفة في هذا المجال ، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة . للتفضل بتعبئة بنودها ، شاكراَ لكم تعاونكم خدمة للعلم والبحث العلمي.

وشكراَ لتعاونكم،،،

الباحثة هنادي الجهني

الجزء الأول: المعلومات العامة (العوامل الديموغرافية)

- **الحالة الاجتماعية:** ( ) متزوج ( )أعزب
- **العمر:** ( ) أقل من 30 سنة ( ) 31 – 40 ( ) 41 – 50 ( ) أكثر من 50
- **الخبرة:** ( ) 5 سنوات فأقل ( ) 6 - 10 ( ) 11 – 15 ( ) أكثر من 16
- **المستوى الوظيفي:** ( ) مدير ( ) مساعد مدير ( ) رئيس قسم

الجزء الثاني:

الرجاء وضع علامة (x) في المربع الذي يعبر عن رأيك تجاه كل عبارة من العبارات الآتية :

الرقم	العبارة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
الفقرات المتعلقة بالمعوقات (المالية)						
1	قلة كفاية الموارد المالية اللازمة لتبني الحكومة الالكترونية.	5	4	3	2	1
2	ارتفاع أسعار البرمجيات اللازمة لتبني الحكومة الالكترونية.	5	4	3	2	1
3	ارتفاع تكاليف اجتذاب الخبرات اللازمة لبناء الحكومة الالكترونية.	5	4	3	2	1
4	ضعف المخصصات المالية المتوفرة لتطوير تقنيات المعلومات.	5	4	3	2	1
5	ضعف المخصصات المالية اللازمة لتصميم وتطوير البنية التحتية للاتصالات.	5	4	3	2	1

الفقرات المتعلقة بالمعوقات (التكنولوجية)						
6	ضعف مستوى البنية التحتية المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	5	4	3	2	1
7	عدم مواكبة التطورات التكنولوجية من قبل الدوائر الحكومية.	5	4	3	2	1
8	صعوبة تعريب بعض الأجهزة والبرمجيات الأجنبية.	5	4	3	2	1
9	سهولة اختراق بعض المواقع الالكترونية الحكومية من قبل قراصنة الانترنت.	5	4	3	2	1
10	ضعف الدعم الفني من الشركات الموردة للأنظمة الالكترونية.	5	4	3	2	1
الفقرات المتعلقة بالمعوقات (الإدارية)						
11	الهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع متطلبات بناء الحكومة الالكترونية.	5	4	3	2	1
12	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية الحكومية.	5	4	3	2	1
13	تعدد الإجراءات الروتينية اليومية لسير المعاملات.	5	4	3	2	1
14	قلة المعرفة لدى بعض الموظفين بالتقنيات الحديثة في علم الحاسوب.	5	4	3	2	1
15	مقاومة بعض الموظفين لفكرة التحول إلى الحكومة الالكترونية.	5	4	3	2	1
الفقرات المتعلقة بالمعوقات (القانونية)						
16	الإطار التشريعي الحالي لا يتوافق مع متطلبات الحكومة الالكترونية.	5	4	3	2	1
17	ضعف التشريعات القانونية المتعلقة	5	4	3	2	1

	بالتوقيع الالكتروني وإجراءات الاعتراف به.					
18	ضعف التشريعات القانونية اللازمة للمحافظة على أمن المعلومات وخصوصيتها.	5	4	3	2	1
19	ضعف التشريعات القانونية اللازمة لضمان أمن المدفوعات الالكترونية.	5	4	3	2	1
20	عدم وجود إجراءات آمنه للتحقق من هوية المستخدم للدخول للمواقع الالكترونية الحكومية.	5	4	3	2	1
الفقرات المتعلقة بتبني الحكومة الالكترونية (الموقع الالكتروني)						
21	يتم انجاز كافة معاملات المواطنين عبر المواقع الالكترونية الحكومية.	5	4	3	2	1
22	يستطيع المواطن دفع الرسوم والضرائب المستحقة من خلال المواقع الالكترونية.	5	4	3	2	1
23	يتم تحديث المواقع الالكترونية بصورة مستمرة.	5	4	3	2	1
24	يستطيع المواطن بسهولة التنقل عبر المواقع الالكترونية الحكومية.	5	4	3	2	1
25	يستطيع المواطن إتمام معاملته عبر الموقع الالكتروني دون الحاجة لمراجعة الدائرة.	5	4	3	2	1
الفقرات المتعلقة بتبني الحكومة الالكترونية (الأمن)						
26	يتم توفير عنصر الأمن للمحافظة على خصوصية وسرية التعامل للمواطنين.	5	4	3	2	1

27	يتوفر عنصر الأمن لعمليــات التبــادل النقدي لدفع الرسوم الحكومية.	5	4	3	2	1
28	يتوفر عبر المواقع الالكترونية الحكومية إرشادات حول الاستخدام الآمن للمواقــع الالكترونية الحكومية.	5	4	3	2	1
29	يتــوفر حمايــة للمواقــع الالكترونيــة الحكومية من القرصنة.	5	4	3	2	1
30	تتم مراقبة على المواقع الالكترونية لمنع تقليدها من الغير.	5	4	3	2	1
الفقرات المتعلقة بتبني الحكومة الالكترونية (المعلومات)						
31	يتوفر عبر المواقــع الالكترونيــة كافــة المعلومات التي يحتاجها المواطنين.	5	4	3	2	1
32	يتم تحديث المعلومــات المتــوفرة عبــر المواقع الالكترونية بشكل مستمر.	5	4	3	2	1
33	تمتاز المعلومات المتوفرة بالدقة.	5	4	3	2	1
34	يــستطيع المــواطن الحــصول علــى المعلومات المطلوبة بسهولة.	5	4	3	2	1
35	تتمتع المعلومات المتوفرة بمصداقية.	5	4	3	2	1

الملحق (ب)

أسماء المحكمين

أسماء المحكمين

اسم الدكتور	التخصص	الجامعة
الأستاذ الدكتور حلمي شحاده	اداره عامه	جامعة مؤتة
الأستاذ الدكتور نضال الحوامده	اداره عامه	جامعة مؤتة
الأستاذ الدكتور خالد الزعبي	اداره عامه	جامعة مؤتة
الدكتور غازي أبو قاعود	اداره عامه	جامعة مؤتة

المعلومات الشخصية:

الاسم: هنادي الجهني

الكلية: ادارة الاعمال

التخصص: الاداره العامه

الدرجة العلمية: ماجستير

السنة: 2013